

## Tintorerías

# Aumenta el uso pero también las quejas



**E**l uso de los servicios que ofrecen las tintorerías se ha popularizado en los últimos tiempos. Continúan siendo indispensables para la limpieza de manchas rebeldes y de prendas delicadas o difíciles de limpiar en nuestras casas como edredones o mantas, pero sus asequibles tarifas y la rapidez de entrega han motivado que la tintorerías se utilicen cada vez más a modo de lavandería con servicio de planchado. No obstante, sus servicios suscitan numerosas quejas entre los usuarios. Conocer nuestros derechos nos permitirá saber cuándo y cómo reclamar.

### Antes de entregar la prenda...

- Compruebe si tiene faltas o desperfectos en botones o corchetes. Asegúrese de que no deja ningún objeto en los bolsillos.
- Lea atentamente la "carta de recomendaciones" y las informaciones expuestas en la tintorería.

No estamos obligados a pagar por adelantado.

Y podemos pactar con la tintorería indemnizaciones por el deterioro de nuestras prendas

- Verifique que el establecimiento exhibe de forma visible la siguiente información: precios máximos de los servicios, horario y leyendas que especifiquen que el establecimiento dispone de hojas de reclamaciones, que le indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda y que facilitará a quien lo solicite la carta de recomendaciones del usuario.

### En el establecimiento...

- Fije, de común acuerdo con el responsable del servicio, la valoración de la prenda de cara a la posible indemnización en caso de deterioro o extravío.
- Si hay discrepancia entre el valor que otorga usted a la prenda y el se-

ñalado por el responsable del servicio, acuda a otro establecimiento del ramo a contrastar las opiniones.

- Solicite siempre una copia del resguardo o justificante en el que figuren la identificación del cliente y de la empresa, la fecha de recepción de la prenda y la prevista para la finalización del servicio, la especificación de las prendas y del servicio, el precio, las observaciones, si existieran, sobre el estado de la prenda, la valoración previa de la prenda, en caso de que lo decida de común acuerdo con el prestador del servicio y el sello o firma del responsable del establecimiento.
- Conserve el resguardo. En caso de reclamación le servirá como documento justificativo.
- No le pueden exigir el pago por adelantado de los servicios. Las empresas que lo hagan deben



## El seguro obligatorio no cubre los daños de incendio de un coche estacionado

### Lo que pasó

**Mi pariente tenía su vehículo correctamente estacionado delante de su casa. Detrás aparcó otro vehículo que, por causas desconocidas, se incendió. Como resultado, el coche de mi familiar se chamuscó. La compañía de seguros asegura que mi pariente no tiene derecho a indemnización ni a la defensa del mismo, alegando que ninguno de los dos vehículos estaba en circulación. ¿Es esto correcto?**



mostrar en lugar visible una leyenda que especifique que sólo se exigirá pago anticipado cuando haya conformidad expresa por parte del cliente.

- Verifique que el precio que figura en el justificante por el importe del servicio coincide con el que se anuncia en el establecimiento. En ningún caso podrán cobrarle cantidades superiores a las que figuren en el resguardo.

### Al recoger la prenda...

- Si observa que la limpieza ha sido defectuosa, exija que la realicen de nuevo sin coste adicional.
- Recoja la prenda antes de que transcurran 3 meses; de lo contrario le pueden cobrar en concepto de guardarropa.
- Si ha sufrido algún desperfecto y previamente ha llegado a algún acuerdo con el responsable del servicio, exija una indemnización en función del daño ocasionado.
- En caso de no llegar a un acuerdo, utilice las hojas de reclamaciones que el establecimiento debe tener a disposición de consumidores y usuarios.
- En caso de inexistencia o de negativa a facilitar la hoja de reclamaciones, formule su queja ante la Administración.
- No olvide remitir junto con su reclamación cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

### ■ Qué hacer

El seguro obligatorio del automóvil cubre, hasta un límite, los daños derivados del riesgo creado por la conducción de los vehículos a motor por vías o terrenos públicos y privados aptos para la circulación, por vías urbanas e interurbanas, así como por vías o terrenos que, aún tener tal aptitud, sean de uso común. También por garajes y aparcamientos. Para tener derecho a indemnización, es preciso que el riesgo y el siniestro se deriven de lo que el Reglamento sobre la Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a motor denomina "hecho de la circulación".

En este caso, dos vehículos estacionados se incendian, uno a consecuencia

de la transmisión del fuego originado en otro vehículo. Pero no se trata de un hecho de la circulación, ya que estaban aparcados sin presencia ni actuación alguna de sus conductores. En este sentido se han pronunciado los tribunales en diversas sentencias.

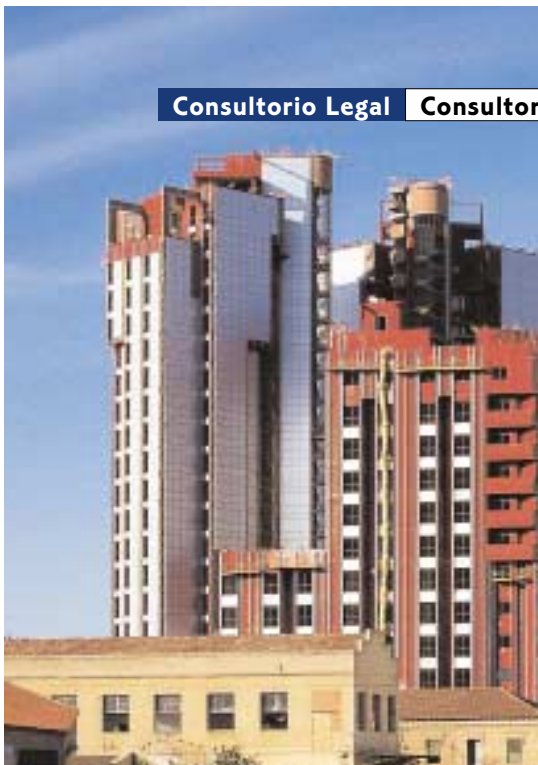
Así, el Tribunal Supremo, en sentencia del 10 de octubre de 2000, ante un litigio sobre la responsabilidad por los daños sufridos por un vehículo estacionado al alcanzarle el fuego de otro vehículo, también estacionado, dice que "nada de ello tiene que ver con la circulación de vehículos, no es un accidente surgido con ocasión de la circulación, por lo que está fuera de lugar acudir a su legislación específica para resolver el problema de la imputación de daños". Lo mismo asegura la Audiencia de Pontevedra, en sentencia de 14 de abril de 1993, en un caso similar.

De cualquier modo, lo más prudente es leer detenidamente las condiciones generales de la póliza, por si la cobertura fuese superior a la obligatoria y también las condiciones de cobertura del seguro de defensa jurídica. Además, es conveniente acudir a un abogado para asesorarse sobre la posibilidad de que prosperara en juicio una reclamación contra el titular del vehículo en el que se originó el incendio.

### CONSULTORIO

Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema.

- Tras estudiar las posibilidades de actuación CONSUMER sugiere a sus lectores la opción que sus servicios jurídicos consideran más conveniente para cada caso concreto. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.
- Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso.
- La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.



### Lo que pasó

**He adquirido una vivienda de protección oficial (VPO) de nueva construcción en régimen de propiedad horizontal. Recientemente he recibido una notificación de mi ayuntamiento requiriéndome 12.729 pesetas en concepto de impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana. La escritura de compra, señala, en uno de sus apartados, lo siguiente: "Todos los gastos que se ocasionen por la presente escritura y contrato, con exclusión del impuesto municipal sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, serán de cuenta y cargo de la parte compradora." ¿Tengo la obligación de pagar este impuesto?**

## El comprador de la vivienda no tiene que pagar el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos, salvo que resida en el extranjero

### ■ Qué hacer

Generalmente, el comprador no tiene obligación de pagar el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana. Según el artículo 107 de la Ley de Haciendas Locales, el sujeto pasivo del impuesto es el vendedor. Lo anómalo de este caso lleva a entender que podría concurrir una excepción legal por la que el Ayuntamiento esté amparado para reclamar al comprador la cuota del impuesto.

Esta excepción, reflejada en la Ley 50/1998 del 30 diciembre de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, considera sujeto del impuesto a la persona física que adquiera un terreno o a cuyo favor se constituya o transmita el derecho real, pero sólo cuando el contribuyente sea una persona física no residente en España. Si ese fuera el caso, el comprador se vería en la obligación de abonar la plusvalía en sustitución del vendedor, con la posibilidad de, posteriormente, reclamarle el pago al vendedor. Pero si no fuera así, el comprador no estaría obligado a abonar este impuesto.

En cuanto a los pasos a dar para aclarar esta situación, conviene acudir al área correspondiente del Ayuntamiento para saber si la reclamación del pago de la plusvalía la realizan sobre la base de esta excepción, en cuyo caso habrá de abonar la cuota. También hay que comprobar si, al tratarse de una vivienda de protección oficial, las Ordenanzas Municipales habían establecido o no una exención del impuesto. Si tras recabar esta información, los afectados entienden que no están obligados a pagar, podrán plantear verbalmente la anomalía del caso ante el responsable del área y, si fuera preciso, presentar un escrito o recurso ante el Ayuntamiento solicitando la anulación del requerimiento de pago con base en el artículo 107 b) de la Ley de Haciendas Locales.

S E N



### El pacto entre las partes manda ante el acuerdo estándar

Una persona adquirió una vivienda en construcción y entregó cantidades anticipadas a cuenta, garantizadas mediante una póliza de seguro. En la póliza se incluían certificados del contrato de garantía en el que constaba como fecha de vencimiento la de 30 de mayo de 1990, mientras que mecanográficamente se establecía la vigencia del contrato hasta la obtención de la cédula de habitabilidad de la vivienda.

En 1992, la constructora vendió el solar y la obra realizada hasta ese momento a un tercero, sin contar con el primer comprador que, ante la pérdida de la vivienda y de las cantidades anticipadas, reclamó a la compañía aseguradora el dinero adelantado.

La aseguradora alegó que la acción estaba prescrita y se negó a pagar, interpretando que la póliza había vencido el 30 de mayo de 1990 y que ya habían transcurrido los dos años que artículo 23 de la Ley del Contrato de Seguro establece como plazo de prescripción de las acciones para reclamar. Pero el Supremo, en sentencia del 6 de junio de 2001, argumenta que el día 30 de mayo de 1990 no es la fecha del vencimiento de la póliza, al ser válido el pacto entre las partes por el cual la póliza vencía al obtener la cédula de habitabilidad. Así resultaría también de los artículos 3, 4 y 7 de la Ley 57/1968 sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas. Por ello, condena a la aseguradora a entregar al demandante las cantidades aseguradas y al pago de las costas del juicio.

T E N C I A S

## Perdió el ojo debido a objetos lanzados a la pista de baile de la discoteca

Mientras se encontraba en la pista de baile de una discoteca, un cliente sufrió lesiones en un ojo por el lanzamiento de un vaso de vidrio, desconociéndose quién lo lanzó y si tal hecho fue intencionado o negligente. A consecuencia de las lesiones, perdió el ojo derecho, por lo que demandó a los responsables del establecimiento y a la aseguradora.

El Supremo, en fallo de 21 de mayo de 2001, confirma la sentencia que condenaba al responsable del establecimiento a indemnizar los daños y perjuicios sufridos por el demandante. El Supremo considera, en primer lugar, que debido a la alta asistencia (más de mil personas), se había vulnerado la obligación de extremar las medidas de seguridad, como la normal prudencia de recoger los vasos usados.

Y, en segundo lugar, que los hechos anudan con la responsabilidad del cabeza de familia por los daños causados por las cosas que se arrojan o caeren de la casa que habita, establecida en el artículo 1.910 del Código Civil. Esta responsabilidad se interpreta como referida a la persona o entidad titular de la vivienda, local o establecimiento que tiene la obligación de controlar lo que ocurre en su recinto. Y dice el Supremo que el buen sentido impone que el precepto proteja también a los que están dentro del local, y no que abarque sólo la responsabilidad por los daños causados al arrojarse una cosa fuera del recinto.



## Los organizadores del rally deberían haber prohibido el acceso a una zona de peligro

Durante una prueba automovilista en un circuito urbano, dos espectadoras accedieron a una de las zonas especificadas como de peligro, sin que el acceso les fuese tajantemente prohibido por la organización del rally. Mientras se encontraban allí sufrieron un siniestro y lesiones de las que ambas tardaron en curar más de doscientos días, quedándoles secuelas.

Por los daños y perjuicios sufridos, demandaron al Automóvil Club Circuito de Guadalupe, a la Federación Española de Automovilismo y a la compañía aseguradora del evento. Los demandados fueron condenados, con carácter solidario, a indemnizar a las dos espectadoras por las secuelas, más la cantidad de 5.000 pesetas por cada día de incapacidad.

Según el Tribunal Supremo, en sentencia del 27 de junio de 2001, existía un potencial peligro en el espectáculo, al ser su núcleo esencial la velocidad de los vehículos participantes.

Además, las espectadoras pudieron acceder a la zona de peligro sin que el vigilante lo impidiese, dato que indicaba que no se tomaron las medidas necesarias para evitar que el riesgo se transformara en siniestro, por lo que hay responsabilidad extracontractual de los demandados.

Del primero de ellos, en calidad de organizador; del segundo, como diseñador del trazado del rally y del tercero, en su calidad de asegurador de la Federación Española de Automovilismo.

**Un caso similar puede merecer 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 pueden determinar fallos distintos.

## El fabricante de un producto tóxico de uso industrial no es responsable de las quemaduras sufridas por un particular



Un producto que contenía una alta concentración de ácido sulfúrico causó quemaduras a una consumidora que lo adquirió en un establecimiento, a pesar de estar destinado a uso industrial y prohibida la reventa. El Tribunal Supremo estima, en sentencia del 22 de mayo de 2001, que hay ausencia de responsabilidad del fabricante y distribuidor del producto, por ser de uso exclusivo industrial. El Supremo afirma que el etiquetado del producto

cumplía las obligaciones legales (incluía instrucciones de uso y un pictograma que indicaba su alta toxicidad). Además, la etiqueta citaba claramente la prohibición de reventa, siendo imposible para el distribuidor controlar este aspecto. A pesar de que el distribuidor vendió el producto a un tercero fuera del circuito industrial, para el Supremo no hay imprudencia en ello, ya que cae fuera de los usos ordinarios que el distribuidor examine las cualidades profesionales de

su comprador y que realice un seguimiento del producto. Es el vendedor el que incurrió en irresponsabilidad, al vender al público el producto, haciendo caso omiso de la prohibición. Por último, recuerda el Supremo que la responsabilidad del fabricante y distribuidor por productos defectuosos, regulada en la ley 26/1984 de 19 de julio, no deriva del contrato de compraventa a la que pueda aplicarse el plazo de prescripción contractual de quince años.