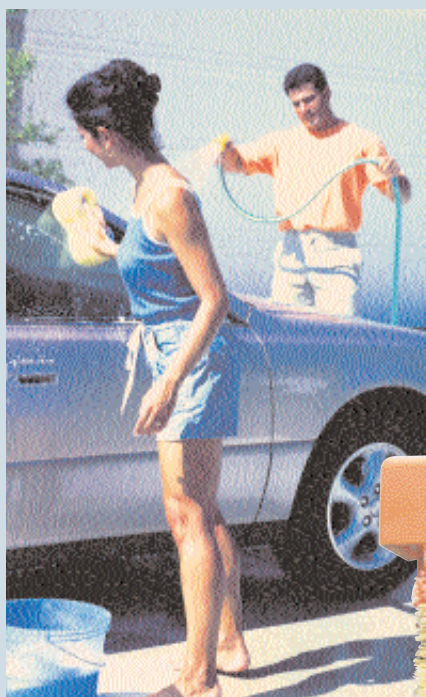


## Limpiar el coche

# La pintura requiere cuidados específicos



Algunas costumbres relacionadas con la limpieza del coche no son muy aconsejables

**L**impiar la superficie exterior del coche es uno de los cuidados básicos para mantenerlo en óptimas condiciones. Se trata de una tarea que debemos realizar regularmente, y no sólo por motivos de estética. El estado de la pintura del coche es su tarjeta de presentación, indica cómo se cuida por fuera y, cuando pretendamos venderlo, puede influir en el precio. Algunas costumbres muy extendidas para limpiar el coche, como la de elegir días con un sol radiante para hacerlo o utilizar estaciones de lavado a base de rodillos de cerdas, son poco aconsejables.

### Cuándo y dónde lavar el coche

- Lavar el coche regularmente no sólo mejora su aspecto ocasional,



también aumenta su potencial precio de reventa.

- Conviene lavar el coche nada más terminar de usarlo, cuando el barro y los restos de insectos y demás partículas aún están blandas, pues así se desprenderán con más facilidad. Si dejamos secar la suciedad, nos exponemos a que se raye la pintura o a que queden manchas en ella.
- No lave el coche bajo un sol radiante, porque el lavado dejará huellas en la carrocería cuando se seque.

- Procure evitar las estaciones de lavado con rodillos de cerdas. Son prácticas, pero la mayoría de las veces las cerdas de plástico acaban rayando la carrocería. Es preferible elegir estaciones de lavado con chorro de agua a presión.
- Siempre que le sea posible, lave su coche en estaciones que dispongan de un sistema de tratamiento de agua por ósmosis. Este sistema descalcifica, desmineraliza y elimina el cloro del agua, con lo que no deja marcas de cal en la carrocería y favorece el secado del vehículo.

### De arriba hacia abajo

- Cuando sea usted quien limpie el coche, comience por el techo, para continuar por el capó, la cubierta del portaequipajes, un costado, el frente, el costado restante y las ruedas. Seque el coche con una gamuza sin granos de tierra, que podrían rayar la pintura.
- Si lava el coche a mano, olvídense de trapos y esponjas, que levantan la pintura al frotarla con diminutas partículas de polvo y arena. Utilice una manguera, pero evite que el agua salga con excesiva presión, ya que puede hacer que las partículas de barro y arena rayen el barnizado.
- Si es posible, emplee agua templada para el lavado y fría para el aclarado. Nunca use agua muy caliente, que puede dañar la pintura.



## Las reformas sólo se abonan si el resultado final es el pactado

- Elimine las manchas de alquitrán con un poco de alcohol, aclarando después con agua.
- Para ayudar a quitar el barro de la parte inferior del chasis y de las ruedas, puede emplear un cepillo blando. Frote cuando el barro esté ya reblandecido por el agua, y siempre con un chorro de ésta.
- Limpie a fondo las cubiertas de goma o las alfombras (éstas por medio del aspirador y aplicándoles de vez en cuando un producto adecuado). Además de mejorar la estética de su vehículo, podrá comprobar periódicamente el estado de la plancha inferior del mismo.

### Escobillas, cristales y faros

- Las escobillas deben estar siempre limpias. Para cuidarlas, lo mejor es pasarles un trapo húmedo o un algodón una vez por semana. No olvide cambiarlas una vez al año.
- Mejore la limpieza de los cristales añadiendo un poco de lavavajillas al líquido del limpiaparabrisas.
- Una simple capa de polvo en la superficie de los faros puede reducir su eficacia hasta en un 10% y la solución es tan sencilla como pasar de vez en cuando un paño húmedo.



### Lo que pasó

*Hemos renovado la cocina. La obra no ha quedado como acordamos con la empresa que ha realizado la reforma. Sólo hemos abonado un tercio de la obra y nos negamos a pagar el resto hasta que no se resuelva todo. Después de largas negociaciones, la empresa nos ha recomendado que contratemos a otra compañía para que arregle los desperfectos, asegurando que nos abonarían la reparación. Pero nadie se ve capaz de arreglar esos problemas sin destrozar el mobiliario, exclusivo de la primera empresa. Alguien nos ha asegurado que nos pueden demandar por impago. ¿Qué deberíamos hacer si eso ocurre?*

### ■ Qué hacer

El consumidor está obligado a pagar una obra contratada, y la empresa a entregar la obra en las condiciones pactadas. Por ello, el consumidor puede rehusar abonar el precio si la empresa no cumple con su parte o lo hace de modo defectuoso.

En este caso, la obra ha sido ejecutada defectuosamente y esto legitima al consumidor a negarse a abonar la reforma. Si la empresa demanda a los clientes por impago, hay que acudir a un abogado para que conteste y exija a la empresa que realice la obra en perfectas condiciones según el proyecto. Para esto, un perito ha de realizar un informe sobre el estado defectuoso de la obra, los daños y su entidad. En principio, ser demandados por la empresa no tiene exclusivamente connotaciones negativas, dado que los clien-

tes podrán defender sus intereses reclamando a su vez a la empresa.

Pero puede ser más conveniente tomar la iniciativa y acudir primero a los tribunales. Previamente, se ha de requerir a la empresa por telegrama con acuse de recibo que finalicen la reforma en las condiciones contratadas. También se debe acordar la nueva fecha de inicio de obras y que se respete el precio, informando de que si no se logra un acuerdo escrito y firmado por ambas partes, se acudirá a los tribunales.

Otra opción es la de aceptar el ofrecimiento de la empresa de abonar los gastos de la reparación de los desperfectos. En tal caso, hay que solicitar a la empresa que suscriba su oferta por escrito, según el presupuesto de una segunda empresa, detallando claramente los aspectos económicos y no económicos. Conviene que una OMIC o un abogado ayude a los consumidores en esta fase de negociación. Si no hay acuerdo, se puede optar por la vía judicial.

### CONSULTORIO

Escríbanos, 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.

# La cancelación de la hipoteca en las escrituras corre por cuenta de la constructora

## Lo que pasó

*A principios de 1999 compré una vivienda con plaza de garaje y trastero a una constructora, que se comprometió a entregarla en el año 2001. Con nueve meses de retraso respecto a la fecha pactada me comunicaron el día y la hora para escriturar. Mi mayor sorpresa llegó cuando, al leer las escrituras, comprobé que los gastos de cancelación de la hipoteca corren de mi cuenta, algo que no constaba en el contrato privado. Al comunicar mi intención de no abonar estos gastos, la constructora se niega a escriturar y entregarme la vivienda. ¿Podrían aconsejarme qué hacer?*



## ■ Qué hacer

La cláusula por la que el promotor o vendedor traslada al comprador los gastos de cancelación de la hipoteca es abusiva, según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Varias sentencias la han declarado nula y condenado al vendedor a devolver al comprador las cantidades previamente abonadas por este concepto, más daños y perjuicios.

En este caso conviene presentar de nuevo la reclamación a la promotora, pero por escrito, mediante telegrama o buro fax certificado, a través de una Oficina Municipal de Información al Consumidor o con la ayuda de un abogado. Se trata de que quede constancia fehaciente. Si no hay respuesta satisfactoria, hay dos vías de actuación, pasando ambas por los tribunales.

La primera consiste en requerir notarialmente a la promotora para que inscriba en el Registro de la Propiedad el contrato privado, en las condiciones que éste recoge —por tanto, sin la citada cláusula—. También hay que comunicarle que, si en un determinado plazo no lo hace, se acudirá a los tribunales. Si finalmente no queda otro remedio que acudir a los tribunales, hay que solicitar la elevación a escritura pública y la entrega de la vivienda en las condiciones establecidas en el contrato privado, además de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por la negativa de la promotora y el retraso en la entrega, incluyendo el tiempo transcurrido hasta la sentencia. El inconveniente de esta opción es que no se puede disponer de la vivienda hasta que la sentencia sea firme, por lo que si la espera ocasiona perjuicios al comprador de la vivienda, podría optar por abonar los gastos de cancelación que le imponen y luego acudir a los tribunales para reclamarlos. Si se opta por esta segunda vía —adelantar el dinero y reclamarlo posteriormente— hay que dejar constancia escrita en el Servicio de Atención al Cliente de la promotora de las reclamaciones telefónicas y de la intención de abonar el importe de la cancelación de la hipoteca, con cita expresa de los motivos que lo motivan: la imposición e intransigencia del promotor, la necesidad de la vivienda y los perjuicios que está ocasionando el retraso en la entrega, haciendo hincapié en la disconformidad con la cláusula.

S E N

## Empresa sancionada por intentar recabar datos personales

En 1999 un consumidor solicitó la conexión a Internet (servicio Teleline) a Telefónica, acogiéndose a la oferta de conexión por un año más un módem, realizando el pago en efectivo a contra reembolso. Cuando fue a utilizar el servicio se le comunicó que para acceder a Internet tenía que cumplimentar obligatoriamente los datos de su cuenta bancaria o de su tarjeta Visa.

Ante la insistencia de la empresa para que aportara los datos personales, el consumidor solicitó la devolución de lo pagado, a lo que Telefónica accedió. Aún así y por el intento de recabar datos personales para su tratamiento automatizado de modo injustificado, la Agencia de Protección de Datos sancionó a la empresa con una multa de diez millones de pesetas, conforme al artículo 44.4 de la Ley Orgánica 5/1992 de Regulación del Tratamiento de Datos de Carácter Personal. La sanción fue recurrida ante la Audiencia Nacional, siendo desestimado el recurso.

La Audiencia, en sentencia del 6 de julio de 2001, consideró que la empresa proveedora intentó recabar datos personales del usuario para su tratamiento automatizado y que en su actuación se vislumbra una clara y decidida voluntad de no prestar el servicio contratado si no se facilitaban los datos bancarios, que fueron solicitados pese a estar ya satisfecho el precio.



T E N C I A S

## Multan a un magistrado que acumulaba expedientes con 3 años de retraso



El Consejo General del Poder Judicial acordó multar con 1.503 euros a un magistrado, titular de un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción, a causa del número de asuntos pendientes de sentencia detectados en una inspección, algunos de ellos con una demora de hasta tres años.

La multa fue rebajada a 601 euros en virtud del esfuerzo demostrado por el magistrado previamente a la inspección y durante los años siguientes.

La sanción fue recurrida por el magistrado, pero el Tribunal Supremo dictó el 24 de enero de 2002 en su contra, ya que entiende que el retraso excede

con mucho el atraso de tres meses que los usos suelen aceptar como tolerable. Según el Supremo, estos exagerados retrasos inciden muy negativamente en el derecho de los ciudadanos a la tutela judicial efectiva que recoge el artículo 24 de la Constitución.

Además, la sentencia constituye el trámite fundamental de todo proceso y es la más importante de las obligaciones de la función jurisdiccional, por lo que el retraso en uno solo de los procedimientos ya se considera falta grave según el artículo 418.10 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

## La pérdida del ojo fue un accidente, sin responsable al que acusar

Unas niñas jugaban a la comba en el recreo en su centro escolar, con la mala fortuna de que al soltar una de ellas el extremo de la comba, ésta impactó en el ojo de su compañera, de cinco años de edad. Pese a los cuidados prestados por los servicios médicos, la menor perdió la visión en el ojo. Por las lesiones causadas, los padres de la menor demandaron a los padres de la otra niña y al centro escolar, considerando que la responsabilidad de éstos era cuasi-objetiva o por riesgo. El Tribunal Supremo, en sentencia del 28 de diciembre de 2001, exime de responsabilidad a todos los demandados, entendiendo que los hechos fueron un accidente debido a un caso fortuito y que el centro escolar obró con la debida diligencia. Argumenta que para que surja la responsabilidad de los padres o del colegio por los hechos es preciso que se realice una actuación u omisión culpable, lo que no sucedía en este caso ya que no se apreciaba culpa alguna en la menor que produjo accidentalmente las lesiones. Tampoco tenía responsabilidad el colegio, ya que el recreo estaba vigilado por una profesora, que atendió a la menor lesionada desde el primer momento y el accidente se produjo cuando practicaban un juego sin riesgo. ≤

## Cancelaron el vuelo durante una huelga

Debido a una huelga de tripulantes técnicos de cabina, un vuelo Alicante-Barcelona fue cancelado a la hora de embarque. Por el daño moral y los gastos de desplazamientos al aeropuerto, los pasajeros solicitaron extrajudicialmente una indemnización a Iberia.

Ante la negativa de la empresa, los usuarios acudieron a los tribunales, reclamando, en el juicio verbal, 150 euros cada uno por daño moral y 12 euros por cada desplazamiento que se vieron obligados a realizar. El Juzgado de primera instancia estimó la demanda, que fue apelada por Iberia, alegando que el vuelo fue cancelado por fuerza mayor (la huelga) que exonera de responsabilidad a la compañía.

Sin embargo, la Audiencia de Alicante falló, en sentencia del 25 de enero de 2002, a favor de los usuarios. Según la Audiencia, el derecho de huelga contempla una serie de instrumentos, como su convocatoria formal, servicios mínimos, etc.. El uso razonable de todo

ello hubiera permitido a la compañía aérea conocer con antelación la necesidad de cancelar el vuelo y de avisar a los pasajeros. Aunque no se pruebe el daño moral, la Audiencia expone que no se puede negar que la frustración de un viaje constituye un daño objetivo para los usuarios, y las cuantías reclamadas se consideran moderadas y razonables, por lo que se condena a Iberia a indemnizar a los usuarios con tales importes.



### 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.