

## Viajar con niños

# Toda precaución es poca



Sea previsor y planifique el desplazamiento pensando también en ellos



Los niños marcan la pauta de las vacaciones. Los viajes suponen para ellos un cambio de costumbres y una agitación a la que no están habituados, por lo que hay que permanecer ojo avizor, ya que cualquier despiste puede suponer un contratiempo. Es fundamental extremar las precauciones en los trayectos, ya sean viajes largos o cortos. Sólo hay que seguir unas normas básicas de conducta y adoptar unos sistemas de seguridad adecuados para los viajeros más pequeños.

### Cuente con ellos al organizar el viaje

- Planifique su desplazamiento teniendo en cuenta la edad de los niños, la forma de viajar, el alojamiento y el destino.

- Deje que sus hijos participen en la planificación del viaje. Asimilarán mejor el desarrollo del mismo.
- Infórmeles acerca de dónde van a estar y de las distancias en términos que ellos entiendan (por ejemplo, seis veces la distancia de la casa al colegio).
- Medite cuidadosamente el itinerario, incorporando actividades que interesen a todos los miembros de la familia. Mantenga la misma rutina que en casa para los más pequeños respecto a las horas de comida y sueño.
- Evite los viajes programados. Son difíciles de seguir, por conveniencia y comodidad, si viaja con niños.
- Las mejores horas para viajar con niños son las primeras de la mañana o las últimas de la tarde.

### Cómo evitar los mareos

- El mareo afecta a los niños mayores de 2 años y es un problema más habitual en el transporte marítimo y en carretera que en el aéreo.
- Como medida preventiva puede usar pastillas o chicles para el mareo. Antes de administrar alguno de estos productos consulte con el pediatra e infórmese sobre sus efectos secundarios. Este tipo de medicamentos reducen los reflejos y producen somnolencia.

- Intente que los pequeños vayan fijándose en las cosas que ven por el parabrisas delantero. Con ello disminuirá el riesgo de los mareos.
- Trate de que los niños se entretengan cantando, hablando... Así se marean con menor frecuencia, ya que centrarán su atención en los juegos.
- Mantenga el coche aireado y no fume durante el trayecto. Haga una parada cada dos horas.
- Evite sobrecargar el estómago del niño antes de salir. Es preferible que coma alimentos secos y ricos en hidratos de carbono y que no tome bebidas gaseosas ni leche.



### En barco y en avión

- Si viaja en barco, procure que los niños permanezcan lo más cerca posible del centro de gravedad del barco, evitando la cubierta, ya que la visión del mar ondeándose puede provocar mareos.
- En los viajes aéreos deben beber líquido frecuentemente, ya que la escasa humedad que hay los aviones puede favorecer su deshidratación. Para evitarles problemas de oídos durante el descenso, es aconsejable darles algo de beber o un caramelo. Tragar ayuda a destaponar los oídos. Antes de emprender el vuelo, póngale un poco de suero fisiológico en la nariz para que la tenga bien despejada.
- Si el niño devuelve, ya sea en coche, en barco o en avión, hágale beber frecuentemente pequeñas cantidades de agua azucarada. Después de cada vómito, límpiela boca con un paño mojado en agua bicarbonatada.
- Si se duerme, no olvide que se puede despertar con tantas ganas de vomitar que no te de tiempo a reaccionar. Esté preparado y tenga siempre bolsas a mano.



# Las parejas de hecho no tienen derecho a la pensión de viudedad



## ■ Qué hacer

Según nuestra legislación, la pareja de hecho no tiene derecho a pensión de viudedad, a pesar de que, como sucede en este caso, la convivencia haya sido sustancialmente más prolongada que la relación matrimonial anterior. Sólo hay una excepción; se han de cumplir tres requisitos: una convivencia de la pareja, la imposibilidad efectiva de contraer matrimonio antes de la entrada en vigor de la Ley de divorcio (1981) y el fallecimiento de la pareja con anterioridad a dicha ley. El objetivo pretendido por la ley no era igualar en derechos a efectos de pensión de viudedad a parejas casadas y no casadas, sino igualar exclusivamente a las parejas de hecho que no pudieron contraer matrimonio con su nueva pareja porque con anterioridad a la citada ley de 1981 era imposible disolver legalmente su anterior matrimonio. La finalidad, a estos efectos, de la Ley de la Seguridad Social es la protección jurídica de la familia matrimonial por lo que, según el Tribunal Constitucional, quienes han elegido libremente la convivencia de hecho, excluyendo la vinculación jurídica, no tienen el mismo derecho de protección social pública en caso de fallecimiento de la pareja que quienes han constituido un matrimonio. Y se considera por los Tribunales que estas diferencias de trato no lesionan nuestra Constitución ni el principio de igualdad en ella recogido.

## Lo que pasó

***Tengo 67 años y hace cuatro que murió mi pareja, con quien conviví 15 años. Él estaba casado pero sólo vivió con su esposa dos años. Aun así, la pensión de viudedad se la han otorgado a ella. La Seguridad Social desestimó en su momento la petición que presenté alegando que me correspondía a mí, pero he oído decir que puedo tener derecho a la mitad de la pensión.***

## 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.

# El consumidor no tiene que pagar por ningún concepto si el artículo averiado está en garantía



## Lo que pasó

*Hace unos días se me averió la impresora. Como estaba dentro del período de garantía la llevé al comercio donde la había comprado y me dijeron que me pusiera en contacto con el servicio técnico de la marca. Les contesté que eso era labor suya, entre otras cosas porque donde vivo no existe dicho servicio. Hay que desplazarse unos 50 kilómetros. La contestación fue rotunda: "No es responsabilidad nuestra". ¿Tienen razón?*

## ■ Qué hacer

La Ley General para la Defensa del Consumidor y Usuario en su artículo 11.3 reconoce el derecho del consumidor a que las reparaciones de defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados le resulten totalmente gratuitas. Asimismo, cuando la reparación no es satisfactoria y el objeto no tiene las condiciones óptimas para cumplir su uso, el consumidor tiene derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características, o a la devolución de lo pagado. La gratuidad de la garantía significa que no se ha de abonar importe alguno por ningún concepto, tampoco por traslados y desplazamientos. Respecto sobre a quién le corresponde hacerse cargo de la avería, si a la tienda o al fabricante, la Ley establece una responsabilidad solidaria del vendedor y el fabricante, al menos si en el documento de la garantía el consumidor no renuncia expresamente a este beneficio, otorgando su asentimiento a que el garante lo sea en exclusiva el fabricante. En este caso conviene contactar con el servicio técnico oficial y solicitar que pasen por el domicilio a recoger la impresora (o también se puede pedir la reparación in situ, si fuese posible por el tipo de avería), teniendo en cuenta que la gratuidad de la garantía impone que el consumidor no está obligado a abonar importe alguno por este concepto. En caso de que quisieran cobrar por este concepto o por cualquier otro, se puede solicitar una Hoja de Reclamaciones o acudir a la Oficina de Información al Consumidor a fin de que los servicios de consumo inicien un expediente sancionador.

Si se prefiere pagar para solucionar el problema, puede hacerse y posteriormente reclamar las cantidades indebidamente cobradas a través de arbitraje de consumo e, incluso, ante los tribunales. En cualquier caso, antes de iniciar las gestiones, es preferible consultar con el servicio oficial e intentar llegar a un acuerdo con ellos. Resumiendo, la ley establece que el consumidor tiene derecho, en los bienes de naturaleza duradera, a un adecuado servicio técnico, y obligar al consumidor a uno o varios desplazamientos de hasta cien kilómetros de ida y vuelta no sería un adecuado servicio técnico.

S E N



## La actuación del cirujano fue negligente

Un paciente falleció al día siguiente de ser sometido a una operación para extirparle un tumor cerebral. Su viuda e hijas consideraron que la actuación del cirujano fue negligente y presentaron una demanda contra él y otra contra el Insalud, solicitando una condena como responsables del daño y una indemnización. Tanto en primera instancia como en apelación se estimaron sus pretensiones, pero el cirujano recurrió al Tribunal Supremo al considerar que el tratamiento ofrecido al paciente fue correcto. El Alto Tribunal confirmó el 11 de abril de 2002 la sentencia dictada en la apelación y estimó la reclamación de la familia, al considerar probado que la actuación médica fue negligente, ya que el cirujano no cumplió con diligencia su obligación de aplicar la técnica adecuada a la complicación surgida durante la intervención, y no prescribió tras ésta las medidas de control adecuadas. Según el Supremo, la corta esperanza de vida del paciente no justifica tal comportamiento, ya que si se decide practicar una intervención arriesgada a un paciente de salud quebrantada, su corta esperanza de vida no exime al cirujano ni al centro hospitalario de practicar la intervención con la atención máxima, ni de prestar al paciente tras la intervención todos los cuidados debidos.

T E N C I A S

## El acuerdo de la mayoría de los vecinos para instalar el ascensor era nulo

Una comunidad de propietarios adoptó un acuerdo por mayoría para instalar un ascensor con el fin de suprimir barreras arquitectónicas, contando con el voto disidente de un propietario. Este vecino alegó que la instalación afectaba a elementos privativos, destacando, entre otros, que la ventana de su cuarto de baño quedaba ciega, por lo que acudió a los tribunales solicitando la nulidad del acuerdo. La Audiencia de Vizcaya dictaminó el 5 de junio de 2001 que si bien el acuerdo estaba adoptado de forma correcta, era nulo, ya que el perjuicio que causaba al vecino era excesivo, y se instó a la comunidad a que aprobara un

nuevo proyecto que no afectara al propietario. La Audiencia consideró que el derecho de propiedad no se concibe en términos tan absolutos que lleven a considerar ilegal una obra porque un vecino se vea afectado por su instalación, pero considera necesaria una ponderación de intereses entre la protección de las personas con minusvalías y el perjuicio concreto que se pueda causar a otros copropietarios. Por ello, el juez consideró que era posible instalar el ascensor en esta comunidad, pero realizando la obra en la forma y manera que más convenga, sin posibilidad de oposición por el afectado disidente.



## Compra de multipropiedad declarada nula

Unos turistas firmaron un contrato de aprovechamiento por turnos bienes inmuebles (antes multipropiedad) en Mallorca. Tras firmar el contrato, reflexionaron sobre la manera en que se había realizado la venta y consideraron que sus derechos como consumidores habían sido vulnerados, ya que el contrato no estaba claro y se habían sentido presionados para firmarlo. Acudieron a los tribunales solicitando la nulidad del contrato y la devolución de los aproximadamente 12.000 euros abonados. La Audiencia Provincial de Palma de Mallorca les dio la razón, al apreciar errores esenciales en el contrato, además de cláusulas abusivas, falta de información suficiente y ocultación de datos y de circunstancias importantes, que de haber sido conocidas por los compradores les hubieran llevado a no firmar el contrato. Según la Audiencia, en sentencia del 28 de mayo de 2001, el método de captación del cliente fue bastante agresivo, los datos registrales inexistentes y no se dio explicación en su momento sobre la composición de los gastos de mantenimiento ni por qué concepto debían pagar anualmente una suma contenida en el contrato.

## La agencia de viajes pagó los gastos que generó la pérdida de las maletas



Una pareja contrató con una agencia minorista e intermediaria su viaje de novios a Cuba y México, organizado por una mayorista. Durante el viaje, la compañía aérea extravió sus maletas por lo que se vieron obligados a adquirir ropa y objetos por importe de 168.000 pesetas (1.010 euros). La pareja demandó a la agencia minorista, que fue condenada a abonar los gastos. La agencia apeló la sentencia y alegó que la pérdida de las maletas no era responsabilidad suya sino de la compañía aérea, que había ofrecido a la pareja una indemnización, que fue rechazada, de 20.000 pesetas (120,20 euros).

La Audiencia Provincial de Vizcaya, en sentencia del 10 de enero de 2001, no dejó prosperar el recurso, pues aunque admite que es cierto que la agencia minorista no fue la responsable directa del extravío de las maletas, eso no le libera de responder de forma solidaria junto con el organizador del viaje y el transportista por los perjuicios derivados. Añade, también, que el hecho de que el matrimonio rechazara las 20.000 pesetas ofrecidas por la Compañía Aérea no puede perjudicarles, pues sencillamente consideraron que el importe era escaso, por lo que no estaban obligados a admitirlo ni tan siquiera como pago a cuenta.

### 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.

## Recibía mensajes informativos no solicitados

QUIERO APROVECHAR LA OCASIÓN que su publicación nos ofrece a los lectores para hacer pública una reclamación que he presentado hace unos días contra Amena. En mayo compré un móvil de Amena. Nada más salir de la tienda recibí el primer mensaje de información, y a partir de este momento no dejé de recibir mensajes de este tipo. A la semana fui a la tienda donde compré el móvil para preguntar si me podía desactivar este servicio, ya que yo no lo había contratado, solicitado ni accionado, ni tampoco se me había informado de su activación. El vendedor entonces me dijo que sin ningún problema me lo desactivaba. Pero seguí recibiendo mensajes hasta que yo misma lo logré desactivar. Mi sorpresa fue cuando recibí la factura del móvil y me habían cobrado 6 euros sólo en mensajes de información.

Con esto quiero poner sobre aviso a todos los usuarios o futuros usuarios de Amena de que los móviles vienen con este servicio activado. Os recomiendo que le preguntéis al vendedor sobre este servicio, ya que a mí no me informó al respecto y he tenido que pagar sin haberlo solicitado.

Salomé  
Humada  
Valencia



## No le devolvieron el dinero

EN MAYO COMPRÉ un pantalón y una camiseta en la tienda Xavier Olañeta, del Casco Viejo (Bilbao). Al llegar a casa y sacar la ropa me di cuenta de que la camiseta tenía un agujero. Cuando volví a la tienda al día siguiente me dijeron que no tenían más camisetas del mismo modelo y me hicieron un vale por importe de la camiseta. Yo les dejé claro que no quería el vale, que no era culpa mía que la camiseta estuviera rota y que si no me la podían cambiar quería que me devolvieran el dinero. Me contestaron que eso no era posible y me dieron como única opción el vale, que además no puedo utilizar en rebajas. Considero que estando la camiseta rota me debían haber dado la posibilidad de elegir entre el vale o la devolución del dinero. Desde luego, no creo que compre nada más en esa tienda, no vaya a ser que salga con otro vale.

Alberto Gil  
Portugalete (Bizkaia)



## Servicio de atención al cliente ineficaz

EN LA SECCIÓN "LECTORES" del número mayo de CONSUMER leí la opinión de un lector sobre los servicios de atención al cliente, que en su opinión no sirven para nada. Este lector me ha recordado el caso concreto que sufrí yo el pasado 7 de diciembre de 2001, viernes no festivo, cuando en el hotel NH Herencia Rioja, de Logroño, tuve que madrugar para continuar mi viaje. Bajé a desayunar a la cafetería a las 7 de la mañana y me encontré con que estaba cerrada, a pesar de que los rótulos indicaban que la cafetería abría los días no festivos a las 7 de la mañana y los festivos a las 8. Ante mi reclamación *in situ* la explicación fue que al ser ese viernes día 7 "puente" -puesto que el día 6 y el día 8 eran fiesta, también el 7 pasaba a considerarse como tal- la cafetería no abría hasta las 8 de la mañana. Rechacé esta explicación, pues aún dando por

## Compra de un curso de inglés a distancia

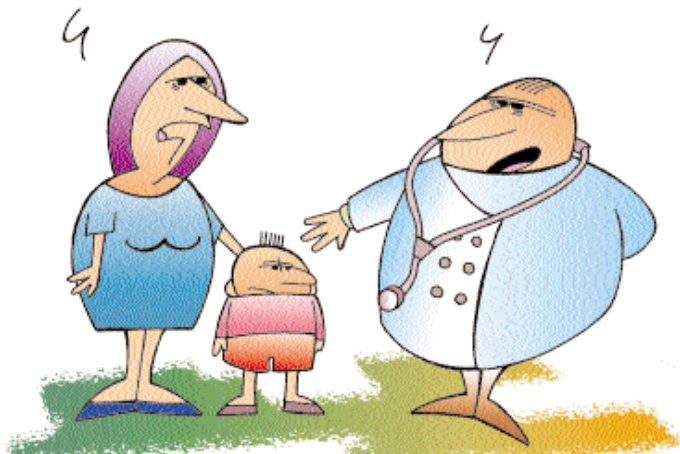
**E**L PASADO AÑO SOLICITÉ información para hacer un curso de enseñanza a distancia de Home English. Al poco tiempo vino un comercial a casa y cuando salió ya me había vendido un curso que costaba 1.800 euros a pagar en dos años, durante los cuales se podían consultar dudas con un profesor vía telefónica (un número 902). El comercial iba cumplimentando unos documentos a medida que yo le iba proporcionando los datos, y cuando tuve que firmar los le comenté que no podría comenzar el curso hasta pasados varios meses (debido a unas reformas, no iba a poder utilizar el ordenador para seguir el curso), y quería saber si habría algún impedimento para anular el curso. Me contestó que no. Firmé un contrato con Home English y una cesión de crédito con una financiera. El paquete del material del curso llegó vía mensajero pero lo recogió un vecino, pues debido a las reformas yo no estaba habitando en la vivienda. Pasado un mes me enteré de la existencia del mencionado paquete, lo examiné y comprobé que no era lo que me interesaba para aprender inglés. Inmediatamente, llamé a Home English para anular el curso, pero me respondieron que no era posible ya que habían transcurrido los 7 días para reclamar, a contar desde la fecha de entrega. Dejé de abonar las mensualidades pero la financiera me reclama el dinero y me aseguran que me llevarán a juicio. Además, si pierdo tendré que pagar

los gastos más el capital debido a sus intereses.

J. R. Jasanada Zaragoza

DOCTOR, EL NIÑO HA INGERIDO UN FORMULARIO DE "ATENCIÓN AL CLIENTE"

TRANQUILA, ES TOTALMENTE INOCUO Y NO PUEDE PRODUCIR NINGÚN EFECTO



bueno su argumento, la "atención al cliente" merecía el correspondiente aviso la víspera o la oportuna rectificación de los carteles (en los ascensores y las habitaciones), también la víspera, por supuesto.

Tuve que machar con el estómago vacío y con el mal cuerpo que se te queda cuando no desayunas. Pues bien, a pesar de mi reclamación, personalmente y por escrito en ese mismo momento en el buzón de Atención al Cliente del hotel, y posteriormente por teléfono varias veces, hoy es el día que no he recibido satisfacción alguna: evasivas, la supervisora no está ahora, llame más tarde, etc. Efectivamente, el Servicio de Atención al Cliente no sirve para nada.

Julio García Getxo (Vizcaya)



## La aseguradora no responde

**E**N ABRIL DE ESTE MISMO AÑO una tubería de mi casa se averió. Un fontanero se personó en mi vivienda y no hubo más solución que abrir un agujero en el suelo de madera de dos habitaciones para localizar la avería. Como la fuga de agua seguía, Seguros La Estrella, con quien yo contraté una póliza en 1984 en El Corte Inglés, declaró el siniestro por corrosión, por lo que el cambio de tuberías iba a nuestro cargo. Después vino el gran problema, pues Seguros La Estrella era el encargado de abonar el coste de tapar los dos agujeros en el suelo de madera, el acuchillado y el posterior barnizado. Para esto debía encargarme yo de llamar a Multiasistencia, desde donde nos han tomado el pelo en innumerables ocasiones, diciendo que se encargaban de enviar el carpintero para reparar el suelo. Seguros La Estrella se desentiende del asunto, argumentando que corresponde a Multiasistencia. Éstos contestan que el culpable es el carpintero. El caso es que ni El Corte Inglés, ni Seguros La Estrella, ni Multiasistencia se hacen cargo del problema. Además, he realizado numerosas llamadas a un 902 y a otros teléfonos para que la solución de ese engorroso asunto se acelere, y nadie me va abonar el coste de todas esas llamadas. En definitiva, ¿para qué pago un seguro a todo riesgo? ¿Quién es el culpable de que debido a este problema tres personas sigamos durmiendo en una habitación y de que probablemente me tenga que marchar de vacaciones con la casa agujereada?

Jesús Adrián  
Barakaldo (Vizcaya)



**CONSUMER** es una revista de consumo editada por la Fundación Grupo Eroski. Las cooperativas de consumo Eroski (cuyo ámbito de actuación es CAV, Navarra, La Rioja, Cantabria y Burgos) y Consum (que opera en la Comunidad Valenciana, Cataluña y Murcia), fundadoras del Grupo Eroski, son asociaciones de consumidores que dedican sus esfuerzos, fundamentalmente, a la formación e información de los consumidores.

**CONSUMER** es una revista que nace de la confluencia de las revistas EROSKI y CONSUM.

**CONSUMER** analiza la vida cotidiana, siempre desde la óptica de los derechos del consumidor.

**CONSUMER** informa al consumidor para que pueda decidir en cada ocasión lo más conveniente para sus intereses. Asimismo, pretende que los agentes económicos y sociales incorporen a sus actuaciones el punto de vista del consumidor.

**CONSUMER** defiende los derechos reconocidos a los consumidores de bienes y servicios, e informa de los mismos para que los ciudadanos puedan exigir su cumplimiento.

**CONSUMER** es un medio de comunicación comprometido con el consumo sostenible y sensibilizado con la reducción del impacto medioambiental.

**CONSUMER** es una revista gratuita que no admite publicidad.

**CONSUMER** no publica ninguna información relacionada con la actividad empresarial de las dos cooperativas que la editan.

### CARTAS DE LECTORES

Los lectores que deseen ver publicadas sus cartas en estas páginas deben incluir en ellas el número de su DNI, su dirección y un número del teléfono. Y remitirlas, por escrito, a:

Revista **CONSUMER** • Eroski Publicaciones. Bº San Agustín s/n - 48230 Elorrio (Vizcaya)

o a  
Revista **CONSUMER** • Consum Publicaciones. Avd. Espioca s/n - 46460 Silla (Valencia)

- Por razones de limitación de espacio, no se publicarán cartas cuya extensión sea superior a las 40 líneas. Por idéntico motivo, **CONSUMER** puede resumir el contenido de las cartas.
- **CONSUMER** no comparte necesariamente las opiniones expresadas en estas cartas. Esta es una sección donde aparecen exclusivamente las cartas remitidas por los lectores.
- **CONSUMER** no mantiene correspondencia sobre el contenido de las cartas, ni divulga datos sobre los lectores que las escriben.