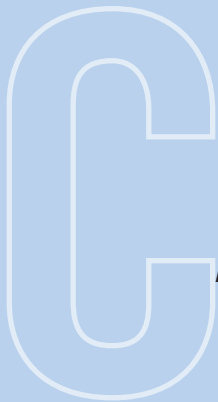


**PRIMEROS AUXILIOS PARA MASCOTAS**



# Calma y sensatez, lo primero



EN CASO DE HEMORRAGIA DEL ANIMAL CONVIENE APLICAR UNA COMPRESA DE TELA, Y NO DE ALGODÓN

Con la llegada del buen tiempo pasamos más tiempo fuera de casa con nuestras mascotas con lo que la probabilidad de sufrir algún percance por accidente, picaduras, intoxicación o mordeduras aumenta. Mientras llega la asistencia veterinaria, saber cómo actuar en una emergencia puede salvar la vida de su mascota.

- El calor y los rayos solares afectan mucho a los animales. Uno de los primeros síntomas del **golpe de calor** es un jadeo constante. Si le ocurre esto a su mascota lleve al animal a un lugar fresco y pásele una esponja mojada por la cara para refrescarlo y facilitarle la respiración. Si es posible, sumerja al animal en agua fría. También puede cubrirlo con

**Accidentes**

- En caso de accidente, tumbe al animal en posición de salvamento, tendido sobre su costado derecho y manténgalo abrigado cubierto con una manta. Si está inconsciente, colóquelo el cuello de forma recta, ábrale la boca y sáquele la lengua con cuidado y elimine cualquier material que pueda impedir el paso del aire.
- Cuando lo traslade para recibir atención, intente que sea lo menos incómodo y doloroso para él. Lo más adecuado para su desplazamiento es acostarlo sobre una manta, si lo lleva en auto nunca lo ponga en el suelo porque el menor frenazo podría lastimarlo aún más.



una toalla mojada e ir salpicando la misma con agua fría para que no se caliente. Además, deje que beba toda el agua que quiera.

- Aunque no es habitual, los perros pueden sufrir un **ataque cardíaco**. En estos casos, mientras espera que llegue el veterinario, tumbe al animal sobre el costado derecho, con la cabeza y extremidades extendidas, y realícele un masaje cardíaco. Para ello ponga la mano en el lomo sobre la pata izquierda y con la otra encima presione desde arriba 6 veces a intervalos de un segundo.

- En caso de **hemorragia**, aplique sobre la herida una compresa de tela, nunca de algodón, empapada en agua. Una vez que se haya detenido, corte el pelo alrededor de la herida para que permanezca limpia y la curación se acelere. Luego acuda al veterinario.
- Ante una **fractura**, actúe con cuidado y suavidad, evitando todo movimiento innecesario.

**Intoxicaciones y envenenamientos**

- En caso de envenenamiento haga todo lo posible por identificar el veneno.
- Si el animal ha ingerido **materiales corrosivos**, trate de que beba leche o agua para diluir el veneno.





## La casa nueva presentaba defectos que la hacían inhabitable

- **Si el tóxico entra en contacto con la piel**, lávelo inmediatamente con grandes cantidades de agua para evitar que al lamerse ingiera el veneno. Si es necesario, córtele el pelo para eliminar los restos del producto.

### Urgencias ópticas y oculares

- Nunca manipule el **conducto auditivo** de su mascota ni introduzca ningún tipo de material (algodón, gasa...). El veterinario es quien debe realizar la extracción de cualquier cuerpo extraño.
- **Si la herida se ha producido en un ojo** y éste se encuentra completamente cerrado, no trate de forzarle para que abra los párpados.
- **Si el ojo está fuera de su órbita**, no intente reponerlo en su sitio. Manténgalo humedecido y protegido mientras busca ayuda veterinaria.
- **Si el globo ocular sufre quemadura química**, lávelo rápidamente y retire con un algodón humedecido los restos del agente agresor.

### Picaduras de insectos

- Si se ha producido una fractura abierta detenga la hemorragia con un torniquete, pero aplíquelo sólo durante unos minutos (no más de 15), utilizando tiras de tela y evitando gomas o cuerdas. Siempre por encima de la herida, entre ésta y el corazón.
- En caso de **picadura de avispa** (veneno alcalino), lave la zona con vinagre diluido en agua. Si es **de abeja** (veneno ácido), aplique en la zona bicarbonato de sodio.
- Como cuidados de emergencias, y si la hinchazón es severa, aplique compresas de agua fría. Si el aguijón está en la zona de ojos, nariz o boca, lleve a su mascota al veterinario y evite darle agua. ◀

### → Lo que pasó

Desde el primer momento vimos que nuestra casa nueva presentaba defectos en la pintura, humedades, baldosas arañadas, escalera del ático mal proyectada, etc. Cinco meses después, todavía no hemos conseguido que terminen de arreglar la casa ya que faltan muchas cosas. Llevamos meses pagando luz y agua, pero no podemos vivir en nuestra casa. ¿Podemos pedir una indemnización?

### → Qué hacer

De acuerdo con la Ley de Ordenación de la Edificación, los intervinientes en la construcción (promotor-vendedor, constructor, arquitecto y aparejador) son responsables de los defectos de la vivienda y de los desajustes de ésta respecto al proyecto, planos, memorias de calidades, etc. Esta responsabilidad, de carácter solidario, en tanto no sea posible individualizar la responsabilidad de cada uno de ellos, les obliga a reparar los daños, o a una indemnización.

**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.

zación económica. En este caso, han dado el primer paso de la reclamación y por la vía negociadora han alcanzado un acuerdo para la reparación de los defectos, que sin embargo no es aún la necesaria. El Código Civil señala que están obligados a indemnizar los daños y perjuicios causados quienes en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en negligencia o morosidad y los que de cualquier modo incumplieran sus obligaciones. Cuando se hace la entrega de una vivienda que no está habitable (cuestión que, caso de ir a juicio habría de ser acreditada), se puede reclamar una indemnización por daños y perjuicios y negociar su importe con los responsables, aunque estimamos que la negociación será difícil.

Es importante saber que cuando hay necesidad de vivir de alquiler hasta la entrega de la vivienda en condiciones dignas, se suele reclamar el importe de las rentas abonadas por el alquiler.

También se puede reclamar el “valor de uso” (por ejemplo, el dinero dejado de percibir al no poder alquilar la vivienda). La Audiencia de las Palmas en sentencia de 15/10/01 dijo que la entrega en condiciones de inhabitabilidad produce un daño que obliga a su indemnización. No obstante el Tribunal Supremo, en sentencia de 14 de noviembre de 2000, señaló que no es válida la indemnización sobre unas posibles rentas por alquiler, ya que el destino de la casa sólo era para vivir los compradores, no para alquilarla.

Lo mejor es acudir a un abogado que ayude a gestionar esta cuestión y demostrar, si se llega a un juicio, que la casa era y es inhabitable.

# Se retrasó el vuelo por una fuerte nevada

## → Lo que pasó

Tuve un percance en el vuelo de regreso de Londres. Nos atrapó una gran nevada, el aeropuerto cerró y tuvimos que pasar la noche tirados por el aeropuerto, el trato no fue muy correcto y no tuvieron ni el detalle de repartir algo caliente. El siguiente vuelo disponible se retrasó dos horas porque faltaba un miembro de la tripulación. Esa es la explicación que nos dieron. He presentado la reclamación, pero ellos se acogen a que causas meteorológicas impidieron al miembro de la tripulación ir a trabajar.



S

E

### **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.*

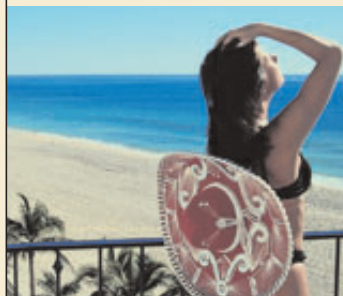
### **La salida del viaje de novios se retrasó un día**

Varias parejas de recién casados contrataron con una agencia de viajes su luna de miel en México. El vuelo de salida se retrasó un día, por lo que fueron alojadas esa noche por cuenta de la agencias de viajes. La vuelta se demoró un día, por acuerdo entre ambas partes en consideración al retraso inicial. A su regreso, los usuarios demandaron a las agencias de viajes por los incumplimientos contractuales y por el daño moral ocasionado. Atendiendo a la naturaleza especial de un viaje de novios solicitaron

10.000 euros por pareja. El juzgado entendió que se indemnizara a cada pareja con la cuantía de 1.500 euros por el incumplimiento parcial del contrato, más otros 600 en concepto de daño moral. Apelaron tanto las agencias de viajes como los consumidores, que no se habían quedado satisfechos con el importe. La Audiencia de Barcelona, en sentencia del 25 de septiembre de 2003, considera desproporcionada la indemnización de 10.000 euros por pareja. Según la Audiencia, la frustración del viaje fue sólo parcial, pues incluso se prolongó un día la estancia en el lugar de destino, y además, el precio pagado por el viaje combinado era una media de 2.400 euros, por lo que la cantidad de 2.100 euros señalada por el juzgado de primera instancia es ajustada.

### **La caldera perdió agua y se inundó la vivienda**

La caldera nueva de la calefacción del domicilio de un consumidor perdía agua, hasta el extremo de inundar la vivienda. Por los daños y perjuicios sufridos presentó una demanda contra el fabricante de la caldera, el representante en la región, el fontanero que realizó la instalación y las respectivas compañías de seguros de los demandados. Consideraba el usuario que el fallo en la caldera y la consiguiente inundación se debían al defectuoso funcionamiento de la máquina, a la deficiente soldadura de las tuberías o a ambos motivos a la vez. Planteada la cues-



## → Qué hacer

Las compañías aéreas están obligadas a cumplir el contrato plasmado en el billete y las condiciones, en cuanto a horarios y enlaces, allí señaladas, de modo que el incumplimiento de horarios en la salida de los vuelos con la consiguiente zozobra, angustia y padecimiento psíquico del pasajero obliga a la compañía a indemnizar al usuario (no a la devolución del precio del billete si el viaje se realiza, aunque fuera con retraso). Y como viene señalando la jurisprudencia, es obligación de las compañías aéreas atender debidamente al usuario durante el periodo de espera.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito, las compañías aéreas están exentas de responsabilidad por el retraso, entendiéndose por fuerza mayor impedimentos ajenos a su ámbito de control, sucesos no razonablemente previsibles e inevitables (causas meteorológicas y catástrofes naturales). Y no son casos de fuerza mayor, conforme a jurisprudencia, averías mecánicas en los aviones ni necesariamente la huelga del personal. En este sentido, el retraso del vuelo por la fuerte nevada que obligó a cerrar el aeropuerto es un claro supuesto de fuerza mayor que exime de responsabilidad a la compañía, pero no de la obligación de atender a los pasajeros debidamente (facilitar llamadas de teléfono a destino, manu-

tención, etc.). No obstante se produce un segundo retraso de dos horas ya no imputable a causas meteorológicas, al menos directamente, sino al retraso de un miembro de la tripulación. No compartimos el criterio de la compañía aérea, ya que no es fuerza mayor la indisposición de la tripulación sino que se produce una situación de insuficiencia de medios.

Sugerimos presentar una demanda de juicio verbal sin abogado ni procurador reclamando una pequeña cuantía en concepto de daño moral. Lo mejor es asesorarse en una Oficina Municipal de Información al Consumidor o Asociación de Consumidores.

## N T E N C I A S

tión en juicio, la Audiencia de Zaragoza, en sentencia del 27 de mayo de 2003, entiende que lo primero era determinar la causa de la inundación. A partir del informe pericial aportado se descartó como causa un defecto en la soldadura de las tuberías, y se demostró que el termostato de seguridad se disparó varias veces y que el sistema se rearmó para que la caldera siguiera funcionando. Esta avería sí pudo determinar que el agua saliera abundantemente. Como no demostraron los demandados que el consumidor usara la calefacción de manera imperfecta, les condena, aplicando la responsabilidad solidaria, a indemnizarle con 20.861 euros.

### No le entregaron presupuesto por escrito ni factura desglosada

La Dirección Regional de Consumo de Asturias impuso una multa a una empresa

de asistencia urgente a domicilio por importe de 300 euros. El motivo fue que no entregó a su cliente un presupuesto por escrito ni la factura desglosada tras finalizar el servicio. La empresa sancionada recurrió hasta llegar al Tribunal Superior de Justicia del Principado de Asturias, que confirmó las sanciones. Según el Tribunal, en sentencia del 29 de mayo de 2003, la empresa instaló dos automáticos eléctricos en el domicilio del consumidor, todo ello sin facilitarle un presupuesto por escrito para que éste lo validara. Recuerda el Tribunal que la ley exige el presupuesto escrito -no basta el verbal- para así garantizar el equilibrio en las relaciones entre consumidores y empresarios, especialmente cuando pueden aplicar recargos por trabajos urgentes fuera de la jornada usual, como sucedía en el caso. Igualmente se probó que no se entregó factura. Estos hechos se califican de infracciones administrativas de carácter leve, conforme a

la Ley de los Consumidores y al Decreto que regula la actividad de prestación de servicios a domicilio, por lo que se confirman las sanciones impuestas.

### No le abonaron la indemnización por conducir bajo los efectos del alcohol

Un consumidor adquirió un vehículo contratando una garantía total para el supuesto de daños. Sufrió un accidente de tráfico por, según consideraba el usuario, un fallo en el vehículo. En concreto, se salió de la vía en un tramo recto y de fácil conducción, fallando también el sistema de airbag. Por los daños sufridos y alegando averías y fallos en el sistema de frenos tra-

seros, demandó al concesionario y al fabricante, pero el juzgado de primera instancia desestimó su demanda porque, pese a existir indicios de fallos mecánicos previos al accidente y en el airbag, consideraba que el consumidor conducía bajo los efectos del alcohol en el momento del accidente. Llevado el asunto a la Audiencia Provincial, dice la sentencia (del 13 de marzo de 2003) que de las pruebas periciales se desprendía que el accidente ocurrió en un tramo recto con total visibilidad y pavimento en perfecto estado, lo que hacía difícil que el conductor tuviera que accionar el sistema de frenos. Los peritos señalaron que las posibilidades de que los fallos en el sistema de frenado provocaran el accidente eran ínfimas. Considera la Audiencia que, no habiendo probado el consumidor el defecto del vehículo, desestima la reclamación del consumidor y le condena al abono de las costas.

