

Respetar los plazos, primera condición

¿Cuántas veces ha pospuesto la tramitación de una reclamación y ha descubierto, pasado un tiempo, que ya había transcurrido el plazo legal para hacerlo? Además de resultar engorrosas y no siempre satisfactorias, las reclamaciones por un servicio mal prestado o un producto defectuoso exigen el cumplimiento de unas condiciones que los consumidores y usuarios no siempre conocemos. Dentro de esas reglas para ejercer nuestro derecho a reclamar, el respeto de los plazos es determinante: su transcurso puede significar la imposibilidad de efectuar la reclamación.

Las mismas leyes que exigen en nuestro país el cumplimiento de plazos para ejercer los derechos y demandar, conceden a los consumidores breves plazos tras la contratación durante los que pueden ejercer un derecho a la reflexión y a "arrepentirse" y desistir del contrato sin verse obligados a alegar causa o motivo alguno. Por eso, dejar pasar el tiempo, puede conver-

tirse en un grave error. En otros casos, el consumidor no tiene este derecho de renuncia o desistimiento. Entonces, serán las conversaciones entre las partes el primer paso para encontrar una solución que satisfaga a todos. Si no fuera así, la vía judicial es la única salida. De ahí la importancia de tener siempre presente que alargar en exceso las negociaciones, posponer en el tiempo las reclamaciones y demandas puede ocasionar la frustración irremediable de las expectativas de obtener una respuesta satisfactoria.

En 2003, las organizaciones de consumidores recibieron más de un millón de solicitudes de información y quejas, un 3'8 % más que en 2002. Pero, según el Barómetro de Consumo 2003, editado por Fundación Grupo Eroski, sólo el 16% de los ciudadanos españoles había formalizado una reclamación en los últimos doce meses. Los sectores más reclamados, según este estudio, fueron los de telefonía, alimentación y seguros. ➤



VIAJES COMBINADOS

Motivos para reclamar: incumplimiento de las condiciones pactadas en un contrato de viaje combinado (itinerarios, categoría de hoteles, etc.).

Plazo: hay que reclamar en el acto (lugar de vacaciones, por ejemplo) y a la vuelta se puede seguir la reclamación si en el destino no ha sido resuelta. Cuando no se obtiene la compensación que se considera oportuna, se puede acudir a los tribunales. Hay un plazo de dos años para hacerlo, a contar desde que se incumplen las condiciones pactadas para un viaje combinado.

OBSERVACIONES: Si desea desistir del contrato sin abonar ninguna cantidad a la agencia, debe hacerlo con 16 días de antelación y por escrito, solicitando la devolución de lo ya abonado. Aun así, la agencia puede reclamar una pequeña cuantía justificada por gastos de gestión y anulación. Si el desistimiento se produce entre diez y quince días antes de la fecha del comienzo del viaje, deberá pagar una penalización del 5% del importe total del viaje; si es entre tres y diez días antes, el 15%, y si desiste dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida, el 25%. Si no se presenta a la salida, está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

SEGUROS (Automovil y Hogar...)

Motivos para reclamar: la compañía de seguros no se hace cargo de los daños del siniestro que se consideran cubiertos por la póliza.

Plazo: dos años para acudir a los tribunales en seguros que cubren daños materiales (siniestros de coche) y cinco por daños a personas (seguros médicos, de vida...).

OBSERVACIONES: es importante que la primera reclamación a la compañía de seguros se realice –preferiblemente por buro fax- lo antes posible desde que se detecta el incumplimiento.

GARANTÍA DE BIENES MUEBLES

Motivos para reclamar: el bien está defectuoso.

Plazo: dos años para bienes nuevos y un año para productos de segunda mano (este es el plazo para reclamar al vendedor el cumplimiento de las garantías de los bienes). Si hay que acudir a juicio para denunciar que el fabricante no ha cubierto las garantías, el plazo es de tres años desde la fecha de compra del producto defectuoso.

OBSERVACIONES: a partir de los seis meses desde la adquisición del bien corresponde al consumidor la obligación de probar que el vicio existía al comprarlo, lo que dificulta mucho la reclamación. Consejo: solicite el cumplimiento de la garantía cuanto antes.



APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES INMUEBLES (Multipropiedad)

Motivos para reclamar: cambio de opinión del consumidor, deficiencias contractuales o de información...

Plazo: 10 días para desistir del contrato firmado sin alegar ningún motivo. Tres meses para resolver el contrato por deficiencias contractuales y/o informativas. Cuatro años para anular el contrato en juicio, si no se informó al consumidor sobre lo que estaba adquiriendo.

OBSERVACIONES: las notificaciones han de hacerse mediante carta certificada, burofax, telegrama o notificación notarial, indicando, cuando corresponda, las irregularidades o defectos detectados.

ENGAÑOS Y MANIPULACIONES EN LA FIRMA DE CONTRATO

Motivos para reclamar: la firma de un contrato por error o mediante engaños.

Plazo: cuatro años para acudir a juicio desde la firma del contrato.

OBSERVACIONES: se puede solicitar la nulidad de un contrato por error, dolo o engaño, inducidos en el consumidor por el vendedor.

Dónde reclamar: Ante la propia empresa o establecimiento, en la OMIC de su ciudad, en la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma o en el Instituto Nacional de Consumo, en ese orden.



VENTAS A DISTANCIA (Teléfono, Internet)

Motivos para reclamar: el bien no es del agrado del comprador.

Plazo: siete días para devolver el producto desde su recepción, sin alegar causa alguna (se conoce como desistimiento). Cuestión distinta es que el producto sea defectuoso, en ese caso se podrá reclamar en base a la garantía, con los plazos aplicables según ésta.

OBSERVACIONES: quedan excluidos los contratos de suministro de bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor, personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez. También las grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor; la prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas, y los bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar. Además, el comprador puede resolver el contrato en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de entrega del producto si junto con éste no recibe toda la documentación referente a garantías, servicio postventa, identificación del vendedor, condiciones de rescisión del contrato, etc. Si la información se facilita durante ese plazo de tres meses, el período de siete días hábiles para el desistimiento empezará a correr desde que se dispone de toda la información.

COMPRAS FUERA DE ESTABLECI- MIENTO MERCANTIL (a domicilio)

Motivos para reclamar: no es necesario alegar causa alguna.

Plazo: siete días para devolver el producto desde su recepción, sin alegar causa alguna (se conoce como desistimiento). Cuestión distinta es que el producto sea defectuoso, en ese caso se podrá reclamar en base a la garantía, con los plazos aplicables según ésta.

OBSERVACIONES: basta con el envío del documento de revocación o la devolución de las mercancías recibidas, aunque es muy recomendable hacerlo fehacientemente y con acuse de recibo ya que corresponde al consumidor probar que ha ejercitado su derecho de revocación.

Dónde reclamar: ante la propia empresa, en la OMIC de su ciudad, en la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma o en el Instituto Nacional de Consumo, en ese orden.

TRANSPORTE AÉREO

Motivos para reclamar: overbooking, daños en la maleta o extravío del equipaje.

Plazo: si hay overbooking, la reclamación a la compañía aérea debe efectuarse en el acto. Para los problemas con las maletas o equipaje, 10 días en vuelos nacionales y siete en días en vuelos internacionales.

OBSERVACIONES: Si no hay acuerdo con la compañía aérea (las compensaciones para estos casos están tasadas por ley), hay seis meses de plazo en caso de vuelos nacionales y dos años en internacionales para llevar el asunto a los tribunales, justificando que las compensaciones estipuladas por ley son bajas para el perjuicio causado.

ACCIDENTES

Motivos para reclamar: resbalones y caídas en establecimientos públicos debido a las deficientes condiciones del suelo, escaleras o similares de sus instalaciones. Accidentes en la vía pública por desprendimiento de un edificio en mal estado de conservación de la fachada, tejado o balcones, etc.

Plazo: un año.

OBSERVACIONES: Se trata de responsabilidades extra-contractuales. En general, los daños fuera de contrato prescriben al año.

DAÑOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Motivos para reclamar: daños patrimoniales o lesiones físicas causados por productos defectuosos, con deficientes informaciones de uso, etc. Ejemplo: si un televisor explota y causa destrozos en una casa, la reparación del televisor se reclama al fabricante, con lo que se aplican los plazos de las garantías (si no han vencido). Pero los daños patrimoniales ocasionados a la casa se reclaman al fabricante a modo de "daños por productos defectuosos", y los plazos son distintos.

Plazo: 3 años para ir a juicio desde que se provocaron los daños.

OBSERVACIONES: los daños se deben originar dentro de los diez primeros años desde la puesta en el mercado del producto defectuoso.

