

PREPARAR UNA MUDANZA

Con la casa a cuestas

Cambiar de hogar implica mudanza. Aunque parezca complicada, que siempre lo es un poco, no lo será en exceso si se realiza con organización y método. En el caso de que nuestro presupuesto lo permita, lo mejor es confiar esta labor a profesionales especializados. De cualquier modo, estos consejos prácticos serán muy útiles.



- Comience a recabar información y precios al menos tres o cuatro semanas antes de efectuar la mudanza.
- Seleccione varias empresas de transportes y pida que visiten su domicilio para que le confeccionen un presupuesto ajustado a lo que necesita. Deberán entregárselo por escrito, especificando las condiciones.
 - No solicite ni acepte presupuestos por teléfono. Corre el riesgo de que más tarde le modifiquen el precio.
 - Desconfíe de las ofertas extraordinariamente baratas. Hay excepciones, pero normalmente el servicio atento y diligente y la eficacia del trabajo tienen su precio.

Con todas las garantías

- Una vez elegida la agencia de transportes, compruebe que cumple con los requisitos establecidos por la ley relacionados con el sector, que esté inscrita en el registro municipal y que disponga de un seguro de responsabilidad civil y de mercancías.
- Firme el contrato sólo cuando todo responda a sus exigencias. Puede solicitar un contrato de mudanzas homologado. En él, la empresa de mudanzas se responsabiliza de todos los desperfectos que pudiera causar y de que se cumplan todas las garantías detalladas en dicho contrato.
- Compruebe que en el contrato figuran los datos de la empresa de mudanzas, el inventario, el recorrido, la fecha de la mudanza y el precio.
- Haga un inventario de los enseres que se van a transportar. Esta misma operación también la debería realizar la compañía de mudanzas. Confirme que todo es correcto antes de la firma del contrato y evitará discrepancias si falta algún artículo.
- Guarde una copia del albarán para posibles reclamaciones posteriores. Condicione la firma de la factura de entrega a un plazo de revisión de la mercancía de 24 horas.
- La mayoría de las empresas exige el pago del servicio por anticipado. Pero según la ley no tiene que abonar nada hasta que el servicio se haya completado. Lo más común es llegar a un acuerdo por el que el cliente adelanta una cantidad al firmar el contrato.



Cada cosa en su caja

- Si va a empaquetar por su cuenta, elija cajas sólidas y no demasiado grandes, así las podrá levantar con facilidad. Refuerce las cajas con dos bandas de cinta adhesiva cruzadas en su base.
- Forme una capa de pequeñas bolas con papel de periódico y cubra el fondo de las cajas previstas para el embalaje.
- Deposite los objetos más pesados en primer lugar y, sobre ellos, otra capa de papel. Siga de este modo con el resto de los objetos hasta llenar la caja.
- No apile los platos a la hora de empaquetar. Póngalos de lado y envuélvalos en plástico-burbuja. Utilice toallas de cocina o agarraderas de tela y colóquelas en las esquinas de las cajas.
- Embale los enseres cuarto por cuarto, etiquetando cada caja con una descripción concreta de su contenido y la habitación a la que va dirigida. Así podrá indicar a los operarios de la empresa de mudanza en qué estancia deben depositar cada caja.
- Etiquete claramente las cajas que contienen objetos frágiles para que sean manejadas con cuidado. Indique cuál es el lado superior de la caja para que siempre esté boca arriba.
- Llene las cajas para que los objetos no reboten en su interior.
- Guarde lo más pesado –como los libros– en cajas pequeñas.
- Cuando empaquete un ordenador no olvide hacer copias de seguridad de la información que contenga.
- No empaquete ni transporte combustible ni objetos inflamables –aerosoles, pinturas, lacas...–.

Cuidado con los artículos valiosos

- No envíe con la mudanza objetos de valor como joyas, pólizas de seguros, documentos legales, etc. Llévelos usted mismo, o envíelos a su nuevo domicilio por mensajería certificada.
- Si posee muebles u objetos valiosos, fotografíelos antes de la mudanza. Si sufren algún desperfecto durante la misma tendrá pruebas que presentar ante el seguro.
- Recurra a un profesional para que empaquete, si los tuviese, los artículos de valor como cuadros y esculturas. Cerciórese de que la empresa de mudanza se responsabiliza del manejo y seguridad de los mismos. ◀

UNA MUDANZA
REQUIERE DE UNA
BUENA INFORMACIÓN, Y
DE ORGANIZACIÓN
Y MÉTODO

A TENER EN CUENTA...

EL PRECIO DE LA MUDANZA LO DETERMINAN:

- Los metros cuadrados de la vivienda.
- La cantidad y tamaño de los objetos a trasladar.
- El tipo de objetos (más caros los que requieren mayor protección).
- El número de operarios necesarios.
- La facilidad del desmontaje de los muebles.
- El embalaje de los objetos : si lo hace el cliente la mudanza será más barata.
- La existencia de ascensor.
- La facilidad de acceso al inmueble

➤ Ejemplo 1:

- Vivienda de 90 m²
- 3 habitaciones
- Mudanza local
- Volumen de bultos a transportar: 30 metros cúbicos

TARIFA APROX.: 1.115 euros

➤ Ejemplo 2:

- Vivienda de 90 m²
- 3 habitaciones
- Mudanza local
- Volumen de bultos a transportar: 40 metros cúbicos

TARIFA APROX.: 1.394 euros



Facilidades excesivas para vender los datos personales

→ **Lo que pasó.** He recibido una carta de una empresa que me comunica que van a vender mis datos personales de su base de datos. Si no digo lo contrario en un plazo de un mes, la empresa considera que doy mi permiso. Para mostrar mi negativa me exigen un escrito para que conste su envío y recepción. Me siento desprotegido y agraviado. Deberían ser ellos los que realizaran todas las gestiones sin que para mí supusiera coste alguno de tiempo o dinero. Además, la petición ha llegado con un mes y medio de retraso sobre la fecha que figura en la carta.

→ **Qué hacer.** La Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales regula su tratamiento para garantizar la privacidad de las personas. Su cesión es una actuación potencialmente peligrosa para los derechos y libertades de la persona. Por ello el consentimiento del titular de los datos resulta esencial para preservar sus derechos. Éste ha de ser “inequívoco”, término con el que se entiende toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada mediante la que el interesado consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen. Es decir, el término inequívoco permite la posibilidad de que el consentimiento sea tácito, o dicho de otro modo, otorgado por omisión, mientras que esta posibilidad no es aceptable de establecerse el consentimiento expreso.

Por lo tanto, el problema que se plantea no es si es necesario o no el permiso, pues ese permiso es obligatorio y esto no se duda.

Lo que se discute es si es admisible el consentimiento tácito, aunque con una interpretación restrictiva y con todas las garantías. La clave está en cómo se puede probar que una persona ha dado su consentimiento cuando niegue haberlo hecho, pues no puede considerarse válido el consentimiento si falta la acreditación escrita.

En el caso presentado, se sugiere que se presente una denuncia contra la empresa ante la Agencia Española de Protección de Datos o de su comunidad autónoma si la hubiera. También se puede alegar la ausencia de gratuidad para el envío y la confusión relativa a las fechas y, si fuera el caso, se debe tener presente que la ley dice que los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados.



Incumplido el contrato de vacaciones en aprovechamiento

→ **Lo que pasó.** Compramos unas vacaciones en aprovechamiento por turno a una empresa. Nos invitaron a un fin de semana en un hotel y nos instaron a comprar una semana de invierno; nos obligaron a pagar con tarjeta un anticipo y a firmar pagarés por el valor total de la venta. No se ha cumplido casi nada de lo que el vendedor nos prometió oralmente. Aseguró que una gran empresa que disponía de 3.500 lugares en el mundo nos iba a cambiar la semana de vacaciones por otra a nuestro gusto avisando con 45 días de tiempo y que iba a proporcionarnos otras semanas más a un precio medio de unas 20.000 pesetas. Nada de eso se ha cumplido y ahora vemos que el precio pagado por unas vacaciones en invierno es abusivo si se compara con lo que las agencias de viajes ofrecen.

→ **Qué hacer.** La Ley 42/98, reguladora del Aprovechamiento por Turno de Bienes Inmuebles establece el derecho del consumidor a desistir del contrato en el plazo de diez días. El desistimiento se realiza por notificación fehaciente. Si ese plazo ha vencido, dispone de otro más amplio de tres meses para resolver el contrato cuando éste no recoja las menciones que impone la ley. Además, marca la prohibición de pagos anticipados mientras se disponga de los derechos a desistir y resolver.

Caso de que no se cumpla con la ley, instar en juicio la resolución del contrato es la vía más práctica, salvo que las partes alcancen un acuerdo. Por otro lado, del relato de los hechos se desprende que la firma del contrato fue obtenida con engaños sobre las posibilidades de intercambio y precios de futuras adquisiciones. Desafortunadamente, los compromisos incumplidos tuvieron carácter oral, por lo que será difícil probarlo.

Los afectados debe leer la documentación recibida y comprobar si consta la posibilidad de participar en un sistema de intercambio y, si es así, los costes de este servicio. La opción más interesante es acudir a un abogado para valorar el contrato y los medios de prueba de que se disponen. Conviene solicitar un presupuesto. Y antes de ir a juicio, lo más conveniente sería negociar un acuerdo con la mediación de una OMIC, Asociación de Consumidores o abogado.



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 constructora no entrega los chalets en las condiciones pactadas

Varios consumidores adquirieron unos chalets en obra a una empresa constructora mediante contrato privado. La entrega se retrasó sobre lo pactado y, además, la superficie de las viviendas se vio reducida en un 19%, al igual que se redujo la calidad de los materiales empleados. Por esos motivos los compradores acudieron a juicio, solicitando la resolución de los contratos de compraventa y la devolución de las cantidades entregadas más intereses. La constructora vendedora se opuso y también pidió la resolución de los contratos pero con condena a los compradores a indemnizarle por daños y perjuicios.

El caso llegó hasta el Tribunal Supremo, que, en sentencia de 19 de enero de 2005, dio la razón a los compradores. Argumentó que se estableció un pacto con unas condiciones que marcaban el precio de venta, por lo que debía entregarse el inmueble tal y como se había acordado. Sin embargo, quedó acreditado en juicio que la vendedora no cumplió su parte del pacto, lo que dio lugar a la resolución de los contratos y a la devolución por la constructora de las cantidades abonadas más intereses y el pago de las costas.



Violación de la Ley de Aprovechamiento por Turno de Bienes Inmuebles



Una pareja fue invitada por teléfono a asistir a una charla en un hotel sobre aprovechamiento por turno de bienes inmuebles. Acudieron y tras varias horas de reunión, firmaron un contrato, un anexo de más de cincuenta páginas y una letra de cambio, en la creencia de que sólo se comprometían a conocer y probar el producto durante un año sin abonar precio alguno. Días después comenzaron a recibir llamadas conminándoles a pagar. La pareja decidió acudir a juicio y el Juzgado de Primera Instancia de Barakaldo (Vizcaya), en sentencia de 14 de abril de 2005, les dio la razón. El tribunal argumentó que el contrato infringía las obligaciones legales de la Ley de Aprovechamiento por Turno de Bienes Inmuebles sobre la presencia en el texto contractual de los derechos de rescisión del mismo. En este caso, en el anexo al contrato se había incluido el texto íntegro de la ley, por lo que la empresa demandada alegaba haber cumplido su obligación, mientras que los consumidores consideraban que sus derechos les habían sido entregados de manera camuflada para evitar su conocimiento. Tras dar la razón a la pareja, se condenó a la empresa vendedora a reintegrar la letra de cambio y a pagar las costas del juicio.

La aseguradora se niega a hacerse cargo de la cobertura pactada por robo

Una empresa concertó un contrato de seguro de daños para su maquinaria. En las condiciones generales se excluían los daños por robo y hurto, pero en las condiciones particulares se incluyó expresamente la cobertura de daños o pérdidas sufridas a consecuencia de robo o intento de robo. Un grupo electrógeno fue robado y la compañía de seguros se negó a cubrir los daños, por lo que se llegó a juicio. La Audiencia Provincial de Burgos, en sentencia de 1 de diciembre de 2004, dictaminó que la aseguradora debía cubrir el siniestro. Argumentó que la legislación en materia de seguros parte de principios proteccionistas del asegurado y que las dudas interpretativas deben resolverse a favor del asegurado. Por ello, estimó que para considerar excluida la cobertura de daños por hurto, debía constar así específicamente en las condiciones particulares. Añadió que la Ley del Contrato de Seguro otorga a la expresión "robo" un sentido muy amplio cuando dice que por el seguro de robo el asegurador se obliga a indemnizar por los daños derivados de la sustracción ilegítima por terceros de las cosas aseguradas.

