



La promotora no construye la vivienda acordada

Lo que pasó. Firmamos un contrato de reserva de compra de vivienda y entregamos 3.000 euros de señal. Al año, recibimos una carta sin certificar en la que la promotora anunciaba que no iba a construir los pisos y que fuéramos a visitarles para que nos devolviera la reserva. En lugar de eso, acudimos al ayuntamiento y al registro de la propiedad. Allí comprobamos que el único problema era una ralentización burocrática, nada más. Sin embargo, desde entonces no hemos vuelto a saber nada de ellos, pese a que es una empresa que no para de construir. En la letra pequeña del contrato se indica que si nosotros nos replanteamos el acuerdo perdemos la señal dada y que ellos no pueden echarse atrás a no ser que sean causas no imputables a la constructora. ¿Qué podemos hacer?

Qué hacer. La cláusula en letra pequeña en el contrato es abusiva porque no estipula penalización en iguales condiciones para las dos partes. Sólo se recoge una cláusula penal de incumplimiento de obligaciones contractuales que sanciona al comprador, no al vendedor. Que sea abusiva implica la nulidad de la cláusula y, como es un contrato de reserva o de promesa de compraventa, se aplicaría el artículo 1451 del Código Civil, que da derecho a las dos partes a exigir el cumplimiento del contrato, es decir, que se firme el contrato de compraventa y se construya. Según este mismo artículo, cuando no se puede cumplir la promesa de venta, se aplican las normas civiles generales sobre el incumplimiento de las obligaciones y, en general, el artículo 1101 Código Civil, que impone a quien incumple sus obligaciones indemnizar por daños y perjuicios. Como el promotor ha resuelto unilateralmente el contrato sin justificación alguna, se aconseja que el afectado le reclame el cumplimiento del contrato (por buró fax certificado, en persona o a través de la OMIC o de su abogado), y que sea el promotor quien les exponga las dificultades concretas para construir las viviendas y justifique debidamente las causas que le impiden edificar. Si finalmente está de acuerdo o le resultara más práctico, puede resolver el contrato por escrito con devolución en el acto de la firma de la señal entregada, pero solicite también una indemnización por daños y perjuicios. Caso de no alcanzar un acuerdo, el afectado puede iniciar acciones legales. <



CONSULTORIO

Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema.

- > Tras estudiar las posibilidades de actuación CONSUMER EROSKI 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 están 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 operadora de ADSL sigue cobrando a un consumidor que se dio de baja

Lo que pasó. Me di de alta en un producto de prueba de ADSL. Tres meses después remití un correo electrónico solicitando la baja. Me indicaron entonces que llamara a un número de teléfono, pero no lo consideré necesario, y retiré el módem ADSL para evitar cualquier problema. La compañía me continuó facturando, así que me puse en contacto telefónico con ellos y me explicaron que el correo electrónico no era válido para darme de baja y que me habían pasado de forma automática al servicio ADSL más caro. La baja sólo se produciría si pagaba por adelantado los seis meses que faltaban de contrato. Recientemente recibí de una compañía de abogados un requerimiento de pago de la deuda de un mes y lo hice efectivo. Sólo busco romper la relación con esta empresa, pagando sólo lo que he consumido.

Qué hacer. Los usuarios de comunicaciones electrónicas tienen derecho a resolver el contrato en cualquier momento y sin alegar motivo alguno, comunicándolo con una antelación de quince días. Además, los operadores debe contar con un departamento o servicio especializado de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual.

En este caso, si el afectado envió el correo electrónico al departamento de atención al cliente señalando en el contrato, la operadora debería haber hecho efectiva la baja sin mayores consecuencias quince días después de su comunicación.

Pero si envió el email a una dirección errónea, fue informado correctamente de que la gestión de la baja debía ser tramitada en el número de teléfono que le indicaron y no lo hizo, en realidad no llegó a solicitar la baja. El afectado debería por tanto comprobar en el contrato si gestionó correctamente la baja. Si no fue así, debe valorar hacerlo ahora teniendo en cuenta las posibles penalizaciones por incumplir, si lo hubiera, un compromiso de permanencia. Para darse de baja, tiene que dirigirse al departamento correspondiente en la forma apropiada y deberá ser efectiva en quince días, si bien deberá abonar las facturas por los meses de vigencia del contrato. Pedirá además un número de referencia de la gestión y acuse de recibo con constancia de la solicitud de baja. Pero si gestionó debidamente la anulación del servicio, conviene presentar una reclamación al departamento de atención al cliente en la que pedirá la baja con efecto desde quince días después de su solicitud y la devolución de las cantidades cobradas, además del número de referencia de su reclamación y acuse de recibo. Si en un mes no obtiene una respuesta satisfactoria, puede acudir a arbitraje de consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI). <

SENTENCIAS

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 puede determinar fallos distintos.





La compañía aérea debe indemnizar a un cliente por la cancelación de un vuelo

Un consumidor contrató un vuelo Bilbao-Valencia que se canceló, lo que hizo que el afectado llegara dos horas y media tarde a su destino. Por ello, reclamó a la compañía aérea sin resultado y acudió a los Tribunales (sin abogado) para solicitar una indemnización de 250 euros. El Juzgado de lo Mercantil número 2 de Bilbao, en sentencia de 20 de marzo de 2006, dio la razón al demandante. Argumentó que el Reglamento europeo 261/2004 obliga a las compañías a indemnizar a sus pasajeros por cancelación de vuelos, salvo en caso

de fuerza mayor, pero esta fuerza mayor debe ser probada, lo que no se hizo en el juicio. Además, el régimen de horarios de los vuelos es, según el Juzgado, un elemento esencial del contrato de transporte cuyo cumplimiento no puede dejarse a la voluntad del transportista. El juzgado también añadió que en estos juicios verbales en los que el consumidor se defiende sin abogado, mientras que la otra parte cuenta con letrado, es labor del juez ayudar o salvar los defectos técnicos de quien no conoce el Derecho. <



Una mujer sufre la negligencia de una empresa de mantenimiento de ascensores

Una mujer se quedó encerrada en el ascensor de su comunidad de propietarios durante siete horas, tiempo que tardó en acudir la empresa encargada del mantenimiento. Debido a este incidente, la afectada sufrió un grave estado de angustia y ansiedad que precisó de tratamiento psicológico. En reclamación de los daños sufridos, presentó demanda contra la empresa encargada del mantenimiento del ascensor por la tardanza

en acudir en su ayuda. La Audiencia Provincial de Cantabria, en sentencia de 16 de febrero de 2002, falló a favor de la demandante. Rechazó las alegaciones de la empresa y consideró probada la demora en la asistencia y el fallo del sistema de alarma 24 horas que había instalado la empresa. Por ello, le condenó a indemnizar los daños causados por la falta de diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones. <

Una paciente queda sin posibilidad de concebir debido a una negligencia médica

Una paciente fue sometida a un legrado (raspado de la mucosa del útero). Posteriormente, aparecieron anomalías y otro cirujano le extirpó la trompa de falopio izquierda, lo que le causó la imposibilidad de concebir por medios naturales. La afectada, descontenta con ambas intervenciones, demandó a los dos doctores y al Servicio Andaluz de Salud reclamando una indemnización. El Tribunal Supremo, en sentencia de 14 de febrero de 2006, estableció que el error se produjo en el diagnóstico posterior al legrado, por lo que absolvió al médico que practicó esta primera intervención, pero consideró responsable del daño al segundo cirujano, que realizó una valoración incorrecta del estado de la paciente y procedió a una extirpación que se comprobó innecesaria. A juicio del alto tribunal, el médico debería haber realizado las valoraciones necesarias para comprobar la idoneidad de su práctica, lo que quedó acreditado que no hizo, por lo que se concluye que actuó con negligencia. <

