



CONSULTORIO

El cajero automático entregó 50 euros menos y el banco no se hace cargo

“Intenté extraer 150 euros de mi cuenta en un cajero automático, pero expulsó sólo 100 euros, aunque hizo un débito por 150 euros. Cuando reclamé, me informaron de que iban a revisar el cajero. Llamé de nuevo y me dijeron que las cantidades del cajero cuadraban perfectamente. Quería saber dónde reclamar porque en mi cuenta aparece que tengo 50 euros menos y éstos nunca salieron del cajero.”

La primera acción es dirigirse por escrito fehaciente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente del banco planteando la reclamación, algo sobre lo que la persona afectada se puede informar en su sucursal. Conviene que conserve una copia sellada de su queja. Si en dos meses no obtiene una respuesta satisfactoria puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en la sede central -C/ Alcalá nº 48, 28014 Madrid- o en cualquier otra de la red de sucursales. Dispone de formularios y más información en www.bde.es. El procedimiento es gratuito y puede reclamar cualquier persona, nacional o extranjera, en condición de usuario del servicio bancario debidamente identificado. El Banco de España solicitará al banco en cuestión que haga sus alegaciones respecto a su queja y a partir de ahí deberá resol-



ver en un plazo de tres meses. Aunque el informe que emita el Banco de España no es vinculante para las entidades reclamadas, en la mayoría de las

ocasiones rectifican y admiten las recomendaciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La persona afectada puede alegar la Recomendación 88/590 relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas. En ella se dice que es indispensable que las operaciones efectuadas con tarjetas se consignen en un registro, de tal manera que quede constancia y se puedan rectificar los errores. Añade además que como el titular no tiene acceso a tales registros, la obligación de probar que una determinada operación ha sido correctamente registrada y contabilizada, sin que se haya visto afectada por alguna avería técnica o cualquier otra anomalía, corresponde al emisor de la tarjeta.

También en el Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pago se indica que si el tenedor de la tarjeta alega que una transacción se ha realizado de forma incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de un registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no sufrió ninguna avería o deficiencia. <

La compañía telefónica se niega a instalar una línea por cambio de domicilio



“Hace poco tiempo me trasladé a otra vivienda y por esta razón solicité a Telefónica el cambio de domicilio del teléfono. Ha pasado ya un mes y aún no la han trasladado. Creo que como es un edificio pequeño con pocos vecinos están esperando que otros miembros del inmueble se den de alta. ¿Hay algún plazo que le obligue a instalar la línea?”

Telefónica, como prestadora del servicio universal, está obligada a satisfacer las solicitudes ‘razonables’ de conexión inicial a la red telefónica pública fija en un plazo máximo de 60 días naturales, contados a partir de su recepción. Como un traslado de línea se equipara a la conexión inicial, en el caso presentado también debe atender la solicitud en un máximo de 60 días. Se consideran ‘razonables’ las peticiones para cualquier inmueble ubicado en suelo urbano y para edificaciones destinadas a vivienda habitual que, aunque se hallen en suelo no urbanizable, hayan sido excepcionalmente autorizadas.

Probablemente, la petición motivo de consulta se encuentra dentro de las ‘razonables’, por lo que en caso de demora, el operador deberá compensarle automáticamente eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado este plazo. Este criterio tiene una excepción: que a solicitud del operador, el Director General de Telecomunicaciones haya autorizado un tiempo de demora de suministro mayor debido a la necesidad de obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos, o por cualquier otra causa no imputable al operador.

Por otro lado, si se ha solicitado la conservación del número se debe consultar con el operador si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio, dado que en caso contrario el operador no está obligado a atender la petición.

Conviene que la persona afectada contacte con el Servicio de Atención al Cliente solicitando información sobre la fecha en que tienen previsto hacer efectivo el traslado de línea. Si desea pedir, si procede, la compensación ya citada, conviene dejar constancia de la fecha en que realizó su reclamación inicial. Pida un documento que lo acredite y el número de referencia de su incidencia. <

CONSULTORIO

Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema

- > Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de CONSUMER EROSKI sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. 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.