



CONSULTORIO

La pulsera del pulsómetro está mal diseñada y se rompe con mucha facilidad

Compré un pulsómetro hace más de dos años. Pero la correa tiene un fallo de diseño porque es demasiado endeble para soportar la caja de titanio y en pocos días de uso se agrieta. Ya la he cambiado tres veces y finalmente he enviado una carta al fabricante quejándome de su falta de resistencia. Me contesta que la correa no entra en la garantía y me da la opción de volver a cambiarla, a lo que me niego, o sustituir el pulsómetro por otro pagando un sobrecosto de 135 euros. ¿Qué puedo hacer?.

En este caso, el pulsómetro o al menos la correa no parecen aptos para el uso ordinario ni tienen la calidad que cualquier consumidor puede esperar de una manera fundada y razonable. Como su resistencia no responde a lo contratado, hay que aplicar la Ley de garantías de bienes muebles. Esta norma cubre durante un plazo de dos años los defectos de origen de los productos, aunque el consumidor debe probar que los daños detectados a partir de los primeros seis meses estaban presentes desde el primer momento de la compra. El cliente dispone de un plazo de tres años para reclamar desde la compra o entrega del bien. Hay, por tanto, un plazo de garantía (dos años) y un plazo para reclamar (tres años) por los defectos detectados durante el periodo de garantía.

El afectado puede, tras comprobar que el plazo de tres años no ha prescrito, acudir a una Oficina Municipal de Información al Consumidor y volver a reclamar por escrito al vendedor de acuerdo a la garantía legal, solicitando la sustitución de la correa por otro modelo diferente que sea apto para su uso ordinario, o la resolución del contrato con devolución del precio pagado y del producto a la tienda. Puede utilizar como argumento los tres cambios infructuosos de correa. Además, si le han ocasionado algún coste, puede reclamar los importes pagados. De cualquier forma, no le interesa reclamar al fabricante en función de una garantía comercial que excluya la correa.

Si no llega a un acuerdo satisfactorio con el vendedor, puede plantearse ir a juicio verbal civil solicitando la resolución del contrato y la devolución del precio pagado. La demanda debe dirigirse contra el establecimiento vendedor y ser presentada en los juzgados de primera instancia de su domicilio. Conviene que el afectado se informe en el Juzgado y solicite un modelo de demanda de juicio verbal, para el que no necesita ni abogado ni procurador, puesto que la cuantía de la demanda es inferior a 900 euros.



Contrató una póliza de seguros para la vivienda pero nadie le avisó de la anulación

Tenía contratada una póliza de seguros para mi vivienda junto con la hipoteca. La entidad bancaria se encargó de todo, pero ahora necesito mi póliza y resulta que hace meses que se anuló, aunque nadie me informó de ello. La compañía aseguradora me dice que ellos no tienen potestad para anular este tipo de pólizas y me recomiendan que hable con la entidad bancaria. Pero ésta pasa 'la pelota' a la aseguradora. La realidad es que unos por otros yo no tengo un seguro de hogar. Mi pregunta es: si para darme de alta del seguro tuve que firmar un contrato, ¿puede este seguro ser anulado sin previo aviso y, lo que es más grave, sin mi conocimiento y sin mi consentimiento? ¿Esto es legal?



Según el artículo 22 de la Ley del Contrato de Seguro, la aseguradora debía haber notificado por escrito al afectado la intención de no prorrogar su póliza con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del periodo en curso. En este caso, ni realizó esta notificación ni presentó el recibo de la prima al cobro, quizás por un error administrativo, por lo que las consecuencias, negativas, se están trasladando al consumidor.

Entendemos que esta práctica no se adecua a la Ley del Contrato de Seguro ni a la normativa de protección del consumidor. Por eso debe reclamar por buro fax certificado al Defensor del Asegurado de su Compañía la cobertura del siniestro y ofrecer el pago de la prima, alegando el incumplimiento y error de la compañía. En caso de no conseguir un acuerdo satisfactorio, consulte con un abogado.

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.