



CONSULTORIO

Compra un billete de avión por Internet a un precio y la compañía le contesta que debe pagar el doble por un error informático

Mi pareja y yo visitamos una web en busca de billetes de avión, los reservamos y dimos el número de tarjeta de crédito para contratar cinco vuelos. Pero nuestra sorpresa fue encontrarnos en el correo electrónico con un email en referencia a uno de los vuelos confirmados donde nos comunicaban que, debido a un error informático, la página web dio un precio de reserva incorrecto y que el coste real es prácticamente el doble. Contestamos a este correo electrónico manifestando nuestro desacuerdo y solicitando la confirmación de la reserva en las condiciones iniciales. ¿En qué ley podemos basar nuestra reclamación?



Sugerimos que los afectados basen su reclamación en la Ley General de Defensa de los Consumidores y usuarios. Su artículo 8 dice que la oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad y finalidad. El contenido de las ofertas, las condiciones y garantías ofrecidas son exigibles por los usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en documento recibido. Además, la información correcta y veraz es un derecho básico del consumidor, de manera que se debe informar del precio final completo, desglosando el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación y gastos adicionales. Dado que, como el afectado señala, las compañías aéreas no admiten reclamaciones de los usuarios por errores cometidos en la realización de la reserva on line, tampoco pueden ampararse en un error de esta naturaleza para eximir sus responsabilidades y justificar un incumplimiento de su propia oferta. <



La comunidad de propietarios de una vivienda nueva debe pagar los gastos de acceso a suministros generales

En 2005 me compré una vivienda y firmé el contrato de compraventa, aunque finalmente escrituré el 4 de enero de 2007. Me gustaría saber si es cierto que los gastos de establecimiento de acceso a suministros generales, como gas, agua, etc. no los paga el comprador y si esto se puede aplicar a mi caso. Me despista que en el presupuesto general de la comunidad aparezca un apartado específico titulado 'gastos de establecimiento'.

De acuerdo a la Ley de Mejora del Consumidor, la compra de una vivienda nueva implica la obligatoriedad de residir en ella con todas las condiciones técnicas e higiénico-sanitarias necesarias a este fin, siendo requisito imprescindible para su ocupación y firma de escrituras la concesión de la cédula de habitabilidad. Y para ello se requiere la certificación acreditativa del abono de los enganches generales del edificio, ya que sin ella las empresas suministradoras de los servicios básicos de gas, agua o electricidad no podrán contratar con el comprador de la vivienda en calidad de usuario del suministro. Por tanto, le sugerimos que defienda estos criterios en la junta de propietarios con el fin de no aprobar esta partida del presupuesto general con cargo a la comunidad y que acuerden notificarle al vendedor por burofax que él es el responsable de pagar estos gastos. En caso de que la junta ya lo hubiera aprobado a pesar de su voto en contra, puede iniciar una reclamación de manera individual al vendedor. <

CONSULTORIO
Escríbanos, 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.