



Un servidor de Internet anuncia 14 días gratis, y a su término envía una factura de 96 euros

Me di de alta en una empresa de Internet atraída por una promoción que anunciaba 14 días gratuitos. La sorpresa fue que pasados estos días me llegó una factura de 96 euros en concepto de suscripción anual por sus servicios. La empresa nunca me informó del momento en que finalizaba el periodo de prueba y comenzaba como cliente. Yo no deseo contratar el servicio, pero la empresa me asegura que si no pago emprenderán acciones legales contra mí. ¿Qué puedo hacer?

En la contratación electrónica, el cliente dispone de un plazo legal de siete días hábiles, según el calendario oficial de su lugar de residencia habitual, para resolver el contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno. Trascrido este tiempo, el contrato exige el pago del precio por el servicio.

Una vez que la empresa le envía al cliente el formulario de registro, lo que éste hace es emitir una oferta para el cierre de contrato, de manera que la empresa le comunica la confirmación al cliente por correo electrónico. Así es como aceptó un contrato por un año más catorce días de prueba. La empresa le permitía resolver el contrato gratuitamente durante los primeros ocho días mediante el pago de un importe a determinar entre los días 8 y 14, en caso de que se pudieran devolver las prestaciones recibidas.

La confusión puede originarse por la falta de claridad y ambigüedad de la redacción del contrato. Por eso lo más recomendable es que trate de anular el contrato, ponga una reclamación en los Servicios de Consumo de su municipio o provincia y comunique a la empresa que considera vulnerado el derecho del consumidor a una información correcta, clara, veraz y completa y a la normativa a la que ella misma dice someterse (Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación, el Real Decreto 1906/1999 mediante el cual se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) solicitando la nulidad del contrato sin obligación de pago.



Quiere grabar los insultos y amenazas de un vecino para usarlos como prueba

Recibo amenazas e insultos frecuentemente de un vecino. Mi pregunta es: ¿puedo grabar las amenazas y presentarlas como prueba?

Si la grabación la realiza una de las personas que intervienen en ella, no se vulnera el derecho a la intimidad de nadie, siempre que los protagonistas hayan exteriorizado sus sentimientos sin ningún tipo de coacción. El artículo 18 de la Constitución, regulador del derecho a la intimidad, no garantiza el mantenimiento del secreto de los pensamientos de un ciudadano comunica a otro. Ahora bien, el Tribunal Constitucional dice que la voz ajena registrada no debe ser utilizada con fines divulgatorios, publicitarios, comerciales ni ilegítimos.

Por otro lado y aunque es admisible una grabación como prueba en un proceso, el Tribunal Supremo ha reconocido su "problemático" valor como prueba por la posibilidad técnica de manipulación de las grabaciones, lo que en cierta medida disminuye la credibilidad de estos documentos. Por eso es recomendable contar con más pruebas, como declaraciones de testigos presenciales directos. Sugerimos al afectado que antes de denunciar y de realizar estas grabaciones, acuda a un abogado para intentar conciliar sus relaciones de vecindad y asegurarse una correcta comprensión de los límites y usos permisibles de la grabación de una conversación.

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.

