

CONSULTORIO

Tras ocho meses de espera, el seguro dice que no se responsabiliza de los desperfectos de mi vivienda

He presentado una reclamación a mi seguro por no hacerse cargo de los daños de mi casa, ya que a pesar de los muchos fontaneros, carpinteros y peritos que han desfilado por ella, no han realizado ninguna reparación. Además, he tramitado, por un lado, otra reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y, por otro, al Defensor del Pueblo. Después de ocho meses nadie ha arreglado los desperfectos de mi casa porque los profesionales que trabajan para el seguro no han hallado aún el problema. La cuestión es que mientras no agote la vía administrativa no puedo iniciar la vía civil y la Administración todavía no se ha comunicado conmigo. ¿Qué puedo hacer?



De acuerdo con la Ley del Contrato de Seguro, el cliente debe comunicar a la entidad aseguradora el siniestro en un plazo de siete días. A partir de ese momento, la compañía debe iniciar la investigación para hacer las comprobaciones y valorar los daños. La ley establece, además, que dentro de los 40 días posteriores a la comunicación del siniestro la compañía debe efectuar el pago del importe mínimo por los desperfectos ocasionados. Si el asegurado lo consiente, el asegurador puede sustituir el pago de la indemnización por la reparación de los daños o la reposición de los objetos dañados. Y si en el plazo de tres meses la aseguradora continúa sin reparar el daño o pagar su importe en metálico por causa no justificada, la indemnización se incrementará en un 20% anual.

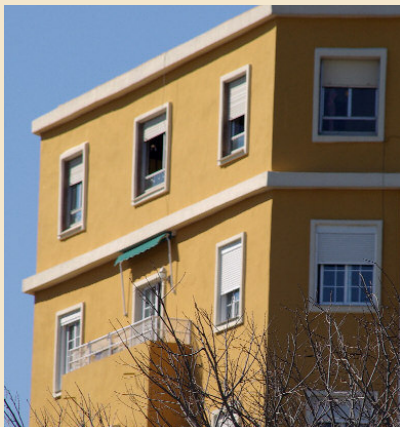
Para gestionar la solicitud de indemnización o de reparación de daños a la aseguradora cuando ésta se demora de manera injustificada se puede recurrir a distintas vías, como la pericial. Conforme a la Ley del Contrato de Seguro, cuando las partes no se ponen de acuerdo en el plazo de cuarenta días, el asegurado puede designar su propio perito (y pagar sus honorarios) y comunicárselo a la compañía para que llegue a un acuerdo con el perito de la aseguradora. Ante el desacuerdo entre los peritos, el caso puede finalizar en los tribunales con la designación de un tercer perito.

Otra posibilidad es la presentación de una reclamación al Departamento de Atención a Cliente y continuar con ella ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros.

La última opción es acudir a la vía judicial. En este caso conviene que contrate a un abogado para valorar las circunstancias concretas del siniestro, la póliza y la conveniencia o no de acudir a los tribunales.

Aplicación del IVA en las Viviendas de Protección Oficial

Hace poco tiempo compramos en Vizcaya una Vivienda de Protección Oficial y nos vimos obligados a pagar además un 7% de IVA. Pero, ¿en las VPO no se paga en concepto de IVA el 4%?



No siempre el IVA que se fija es del 4%. La compra de vivienda nueva y libre está sujeta al IVA, cuyo tipo general es el 7% sobre el precio escriturado. Como se trata de la primera transmisión, el comprador paga esta cantidad directamente al vendedor, que está obligado a ingresarlo después en la Hacienda Pública. En cuanto a las VPO, éstas reciben un tratamiento especial que varía en función de las comunidades autónomas.

En el País Vasco y según el Decreto 315/2002, de 30 de diciembre, este tipo de viviendas se clasifican en función de su precio máximo de venta y renta y de los sectores sociales a quienes se destinen, tanto en VPO de régimen general y Viviendas Sociales o de régimen especial. Por tanto, el IVA no es igual en todos los casos. En el País Vasco se aplica un IVA reducido del 4% a las viviendas de carácter social o de régimen especial mientras que al resto de VPO se aplica el 7%. En el caso de Vizcaya, la Norma Foral 7/1994 de 9 de noviembre sobre el Impuesto sobre el Valor Añadido establece que el 4% se aplica a las viviendas calificadas como de protección oficial de régimen especial o de promoción pública cuando las entregas se efectúen por sus promotores. Con toda probabilidad, el IVA aplicado en el caso de la persona afectada sea el correcto, aunque para su tranquilidad puede comprobar la calificación de su vivienda o realizar una consulta en el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en Vizcaya y en la Hacienda Foral.

CONSULTORIO Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema

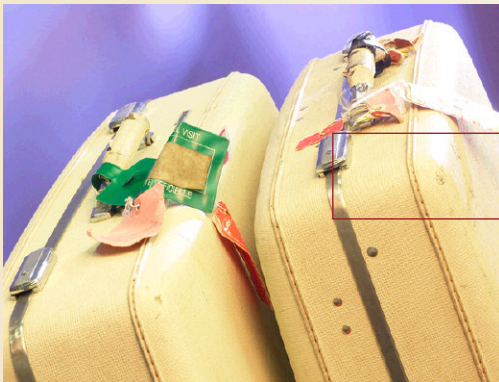
- > Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de CONSUMER EROSKI sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e 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.



GARANTÍA DEL MOBILIARIO

Compra un dormitorio de madera wengé y le entregan otro defectuoso

Un cliente compró en una tienda un dormitorio juvenil wengé con cama abatible por 5.400 euros. Tras considerar que no estaba construido con este tipo de madera, que la instalación había sido defectuosa y que sufría desperfectos demandó a la vendedora solicitando anular la compra. Por aplicación de la normativa que regula la garantía de los bienes, ganó el juicio, pero sólo de manera parcial. Se condenó a la empresa a indemnizar al consumidor con una cantidad que reflejara la diferencia entre el valor total por el dormitorio solicitado y el del bien entregado. La sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 4 de mayo de 2007 señalaba que quedó probado que los muebles sí eran de madera de wengé maciza, pero, por otra parte, el tribunal reconoció sus imperfecciones y la defectuosa instalación. La Audiencia Provincial subrayó que no se podían imputar al mal uso porque aparecieron un mes tras su instalación y el vendedor no pudo demostrar que fueron causa de un trato inadecuado del comprador.



AGENCIAS DE VIAJE. TRANSPORTE AÉREO

Contratan un viaje de novios a Cancún y desaparece el equipaje

Una pareja contrató en una agencia de viajes de Murcia un viaje de novios a Cancún mediante el sistema de "todo incluido". Cuando llegaron al destino las maletas no aparecieron y cursaron una reclamación al mayorista. Recuperaron sólo una de las maletas, vacía y destinada a los objetos que pensaban comprar, pero no se supo nada de las otras dos cargadas de ropa. Tampoco se hallaron cuando la pareja regresó a España. Por eso demandaron a la agencia de viajes mayorista y a la compañía aérea y ambas fueron condenadas a indemnizarles con 2.600 euros. La Audiencia de Murcia tuvo en cuenta, en sentencia de 26 de abril de 2007, los gastos ocasionados por la pérdida de las maletas y los daños morales. Además, condenó a pagar las costas a las empresas demandadas.



AGENTES DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA. CLÁUSULAS ABUSIVAS

Firmó un contrato de exclusividad por la venta de su vivienda y no lo cumplió

En 2004 una persona firmó un contrato de mediación o corretaje con una consultora inmobiliaria que tenía por objeto la venta de una vivienda, con plaza de garaje y trastero. Se pactó el carácter de exclusividad en la venta por un plazo de duración de siete meses por el que el propietario se comprometía a no vender la casa por su cuenta, de forma personal y sin la intervención del agente durante ese periodo. También se incluía en el contrato una cláusula penal para el propietario ante un caso de incumplimiento por el 50% de los honorarios pactados. No obstante, el propietario resolvió unilateralmente la relación jurídica contractual antes de transcurrir el plazo pactado de los siete meses. El agente inmobiliario mediador demandó al propietario reclamando el importe de 6.274 euros de la cláusula penal, y se condenó al propietario a pagarla. La sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, de 5 de junio de 2007, indicó que en el negocio jurídico de mediación, la inmobiliaria es un profesional y el propietario, como persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional, es un consumidor. Y entendió que en esta práctica la cláusula penal para el consumidor no es abusiva.

SENTENCIAS

Un caso similar puede merecer una 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.