

Una cáscara en una ensalada rompe dos endodoncias al pasajero de un crucero, pero nadie se responsabiliza



El pasado año realicé un viaje en un crucero y sufrí el siguiente percance: en una de las cenas a bordo mastiqué una cáscara de nuez

cuando comía una ensalada y me destrozó dos endodoncias. Acudí a la enfermería porque me informaron de que el médico era especialista en estomatología. Pero no era cierto y, además, en el barco no contaban con ningún tipo de material para estos casos. Allí mismo tramité una denuncia que me firmó el médico en la que detallaba lo sucedido en presencia del grupo de comensales que nos acompañaban. Cuando regresé a España denuncié también a la agencia de viajes para que se hiciera cargo del daño que me habían causado. Pero al cabo de cuatro meses me contestaron que no se responsabilizaban de lo sucedido. ¿Qué puedo hacer?

En primer lugar, es conveniente solicitar un acuerdo extrajudicial para el resarcimiento del daño causado. Si esta opción no da resultado, la persona afectada puede optar por la vía judicial, aunque si lo prefiere puede tramitar una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su municipio. No obstante, si se ha realizado la reclamación, lo aconsejable es contratar un abogado. Puesto que el crucero forma parte de un viaje combinado, puede dirigir su reclamación o demanda contra la agencia de viajes y también contra la mayorista del crucero. El afectado puede continuar con las gestiones porque, aunque desde el punto de vista de la responsabilidad de las agencias de viajes, la acción para reclamar tiene un plazo de dos años, la responsabilidad por negligencia, del artículo 1.902 del Código civil, prescribe al año. Es conveniente que se reúnan todas las pruebas documentales y los teléfonos, si dispone de ellos, así como las direcciones de los testigos. //

El seguro no se hace cargo del robo de mi móvil y alega que, como se realizó sin violencia, fue un hurto



Hace casi un año compré un teléfono móvil y en la misma tienda me ofrecieron un seguro de robo que acepté. Sin embargo, me han

robado el bolso con el móvil dentro y la compañía de seguros me ha informado de que no se hace cargo de los gastos por tratarse de un hurto y no de un robo. ¿Puedo hacer algo?

El concepto de robo en el ámbito de los seguros es un muy amplio y no se equipara necesariamente con el significado de robo en el ámbito penal. Desde el punto de vista del Código Penal, el robo conlleva el uso de la violencia o intimidación en las personas, mientras que el hurto se realiza sin violencia, mediante la sustracción de un bien ajeno. Es probable que en su denuncia ante la Policía describiera que los hechos se produjeron sin violencia, de lo que se desprende la calificación de hurto. En cualquier caso, el concepto de robo en la ley de Contrato de Seguro es el de sustracción ilegítima por parte de terceros de los bienes asegurados, sin diferenciar los casos de violencia, por lo que los tribunales admiten que las pólizas de robo han de cubrir, en principio, tanto el robo como el hurto, salvo mención expresa en contra aceptada por el titular del seguro.

Por ello la persona afectada debe comprobar en la póliza que firmó si, en efecto, se trata de un seguro de robo que excluye de manera expresa el hurto. De lo contrario, la compañía de seguros debería cubrir el siniestro. Conviene que la persona afectada continúe con su reclamación ante el Defensor del Asegurado de su compañía y en última instancia ante la Dirección General de Seguros. Para todos estos trámites puede servirle de ayuda los servicios de Consumo de su Ayuntamiento o provincia. //

info@consumer.es

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.

Revista CONSUMER EROSKI
Bº San Agustín s/n
48230 Elorrio
(Vizcaya)



COMPRAS REALIZADAS POR MENORES DE EDAD Nulidad del contrato

Un menor de edad compra una moto con el dinero que roba a sus padres

Un chico de 16 años se compró una moto en un establecimiento de venta al público en el que se emitió una factura a su nombre con su DNI. Pero el menor de edad, que no disponía de ingresos propios, había robado el dinero, 1.290 euros, a sus padres. El comprador mantuvo la compra en secreto hasta que sus progenitores se dieron cuenta y se pusieron en contacto con el vendedor para anular la compra. Tras conversaciones extrajudiciales sin resultado, los padres del menor demandaron, quince meses después de la compra, al vendedor y solicitaron la nulidad del contrato, con devolución del precio pagado, más intereses, a cambio de la devolución de la moto. Y ganaron el juicio. La Audiencia de Santa Cruz de Tenerife, en sentencia de 30 de marzo de 2007, afirmó que el menor no tenía la capacidad de obrar exigible para dar validez al contrato de compraventa. Respecto a los intereses del precio pagado, la Audiencia añadió que estos no deben devengarse desde la fecha de compra, sino desde el momento en que se realizó la devolución de la moto. //

RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL DEL METRO Daños a pasajeros

Dos mujeres se quedan atrapadas en las puertas de un vagón del Metro de Barcelona

Dos señoras que se disponían a entrar en un vagón del metro de Barcelona se quedaron atrapadas en la puerta de acceso y, aunque intentaron liberarse, salieron arrojadas cuando el conductor abrió las puertas. Como consecuencia sufrieron diversas lesiones y demandaron a la compañía del metro y a su aseguradora reclamando una indemnización a cada una de ellas. Pero la empresa responsable del metro se opuso porque entendió que las perjudicadas no habían acreditado cómo se habían producido los hechos. Sin embargo, la Audiencia de Barcelona, en sentencia de 18 de abril de 2007, constató que sí se había probado la ausencia de un dispositivo que abriera de forma automática estas puertas cuando alguien quedara atrapado. La Audiencia consideró trascendente que se hubieran cerrado las puertas —una operación que ejecuta el conductor del tren de forma manual— sin que hubiera sonado la señal acústica que indica a los pasajeros que ya no pueden entrar ni salir del vagón. Por aplicación de la responsabilidad por negligencia, condenó a Metro de Barcelona a pagar 42.000 euros a una de las perjudicadas y 6.000 a la otra. //



TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES EN TRÁFICO Estafa a un consumidor

El gerente de una tienda de venta de coches engaña al comprador con la documentación del vehículo

Un consumidor compró un vehículo de segunda mano en un establecimiento comercial y encargó al gerente la gestión de la transferencia del vehículo ante la Jefatura Provincial de Madrid. Abonó 60,10 euros para ello y recibió un escrito en el que constaba que ya tenía la documentación del vehículo. Sin embargo, más tarde descubrió que nunca se había tramitado el expediente ante la Jefatura Provincial de Tráfico, por lo que el asunto terminó en el Juzgado de lo penal. Aunque el acusado admitió los hechos, los catalogó de incumplimiento civil y rechazó que se catalogaran como estafa. Sin embargo, ante las pruebas de que el acusado le hizo creer al comprador mediante engaño que había realizado las gestiones correspondientes, la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 20 de julio de 2007, le condenó como autor a pagar dos meses de multa con una cuota diaria de 6 euros y la responsabilidad personal subsidiaria prevista legalmente en caso de impago. //

UN CASO SIMILAR PUEDE MERECEER 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.