

Le cobran durante un año y medio por un servicio de telefonía móvil que nunca contrató



La operadora de telefonía móvil con la que firmé un contrato hace casi año y medio me ha estado cobrando por un servicio -la res-

tricción de SMS- que jamás solicité. He reclamado, pero me repiten que sólo me devolverán los últimos seis meses. ¿Qué puedo hacer?

En este caso procede la devolución íntegra de las cantidades pagadas de más porque la Ley del Consumidor establece entre los derechos de los consumidores el de "reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio". Si la devolución es parcial, no se cumpliría con este derecho. Por ello, procede continuar con la reclamación, solicitar el número de referencia de ésta y, en caso de no obtener solución satisfactoria en el plazo de un mes, enviar la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o a la Junta Arbitral de Consumo. Para ello es de utilidad acudir en primer lugar a la Oficina de Información al Consumidor del municipio.

Por otro lado, esta reclamación también podría apoyarse en el artículo 1.895 del Código Civil por cobro indebido, vinculado con un supuesto relacionado con el enriquecimiento injusto o sin causa. En este caso, la jurisprudencia fija un margen de quince años para que la persona afectada solicite la devolución de la cantidad. Tras ese plazo, la acción prescribe. //

Entregan la señal de una vivienda en proyecto y la promotora incumple el plazo de comienzo de las obras



Hace un año entregué una señal para reservar una vivienda que en principio se empezaba a construir en diciembre de ese mismo año. Firmé un documento

en el que se estipulaba la devolución de esta señal en caso de que no se ejecutase la obra, o de su pérdida si los titulares nos echábamos atrás. El problema es que no se especifica la fecha límite de entrega y la obra aún no ha comenzado. ¿La ley prevé alguna forma de reclamar el retraso o de recuperar el dinero?

El artículo 1.451 del Código Civil establece que "la promesa de vender o comprar, si se está conforme en el precio, dará derecho a los contratantes a reclamar de manera recíproca el cumplimiento del contrato". Al respecto, los Tribunales defienden que el precontrato obliga tanto como un contrato de compraventa, por lo que el comprador puede exigir que se le venda la vivienda, una vez concedida la licencia urbanística municipal o licencia de obras y en los 15 días siguientes. Lo más conveniente es que se asesore en el Ayuntamiento sobre si la licencia ha sido solicitada o no. En caso de que haya sido concedida, se puede enviar un buro fax al promotor y solicitar la firma del contrato privado o la devolución de la señal en caso de incumplimiento.

Si la licencia de obras estuviera en tramitación, conviene averiguar los motivos del retraso para saber si son imputables a la promotora. Por otro lado, interesa contactar con el promotor para que informe de la fecha previsible de firma del contrato. En función de la respuesta, el cliente puede negociar un acuerdo, prórroga, etc., por escrito y con el asesoramiento de un abogado. Pero si el permiso de obras se ha denegado sin solución lo mejor es solicitar por buro fax certificado, o a través de la Oficina de Consumo del Ayuntamiento, la devolución, más intereses o incluso duplicada, según las circunstancias. La última opción es acudir a la vía del arbitraje de consumo y los tribunales. //

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 B° San Agustín s/n 48230 Elorrio (Vizcaya)



GARANTÍAS Vehículo de segunda mano

Una persona compra un coche de segunda mano y sufre tres averías consecutivas quince días después

Un cliente compró un vehículo de segunda mano en un concesionario por 4.507 euros y firmó un contrato en el que se indicaba que se entregaba en buen estado. Sin embargo, en los siguientes quince días sufrió tres averías diferentes, por lo que el titular del coche acudió a los Tribunales para solicitar la resolución del contrato con devolución el precio pagado. En el juicio, el consumidor aportó un informe pericial en el que constaba que la dirección estaba muy dañada, el motor gripado y que no funcionaba uno de los faros ni el techo solar eléctrico, averías cuyo arreglo suponía el pago de 10.000 euros. Ante estas acusaciones, el vendedor alegó que el vehículo era de segunda mano, tenía ya 211.000 kilómetros y había pasado la ITV. Sin embargo, para la Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 18 de diciembre de 2007, el coche se debería haber vendido en condiciones aptas para circular. Por ello, declara la resolución del contrato y fija en 1.527 euros la cantidad a pagar por parte del vendedor de acuerdo a los gastos a los que se enfrentó el comprador. //

CONTRATO DE TARJETAS DE CRÉDITO Cláusulas abusivas

Le reclaman las deudas contraídas por su ex marido con una tarjeta de crédito

El titular de una cuenta firmó un contrato de tarjeta de crédito y su esposa suscribió la solicitud de una tarjeta adicional. Pero se separaron y el marido, haciendo uso de la tarjeta principal, generó una deuda por la que fueron demandados los dos por establecer el contrato, a juicio de la financiera, una responsabilidad solidaria de ambos. Como en el juicio no compareció el marido, la mujer alegó que el contrato era de adhesión y que la cláusula que señalaba la responsabilidad solidaria era abusiva, de modo que no podían reclamarle a ella las deudas generadas por compras de su ex marido. La mujer perdió el juicio en primera instancia, pero apeló y la Audiencia de Las Palmas, en sentencia de 30 de enero de 2008, absolvió a la esposa de pagar a la entidad financiera los gastos realizados por su ex cónyuge con su tarjeta, puesto que los pagos de las tarjetas son responsabilidad de su titular. //



RESPONSABILIDAD MÉDICA Derecho a la información

Demanda a su médico por los daños sufridos en una intervención de reducción de estómago

Una paciente se sometió a una gastroplastia (reducción del tamaño del estómago) en 2000, intervención que en principio resultó efectiva: la mujer afectada redujo su peso. Pero un año después se produjo el desgrapado del estómago y engordó de nuevo. Por esta razón en 2002 se sometió a una segunda gastroplastia. El cirujano no cobró sus honorarios, aunque la enferma hizo frente a los gastos de hospitalización. Pero en la intervención sufrió una infección, de manera que se sometió a una tercera operación, fruto de la cual le quedó una importante cicatriz en el abdomen. La afectada acudió a los Tribunales para solicitar una indemnización por los daños soportados. La Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 13 de noviembre de 2007, afirmó que la actuación del médico fue correcta, aunque considera que no se informó bien a la paciente sobre la operación de riesgo a la que se iba a someter en el momento de firmar el consentimiento. Por ello, condenó al médico a indemnizar a la paciente con los 3.087 euros que había abonado por gastos de hospitalización. //

UN CASO SIMILAR PUEDE MERECE 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.

