

CONSULTORIO

Anula el viaje en crucero y el seguro contratado un mes antes de su inicio, pero sólo le devuelven una parte del dinero adelantado



Contraté en una agencia de viajes un crucero para el disfrute de toda la familia y un seguro ante la posibilidad de que surgiera un imprevisto.

Cuando anulé el viaje un mes antes de la salida la agencia me devolvió el 50% del dinero, y el seguro el 30%. He iniciado una reclamación para que me devuelvan todo el dinero que adelanté pero me remiten a sus oficinas en el extranjero y desde allí no me contestan.

El texto refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios dice lo siguiente en relación a la anulación de viajes organizados:

- El cliente es responsable de abonar los gastos de gestión y de anulación.
- La penalización que se le impone es del 5% del importe total si la cancelación se efectúa con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de inicio; el 15% si se produce entre tres y diez días antes, y el 25% si ocurre en las 48 horas anteriores a la salida. Si no informa de la cancelación deberá abonar el importe completo.
- Si el viaje estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

En este caso, por tanto, el afectado debe correr con los gastos de cancelación pero sin pagar una penalización aunque debería leer el contrato y solicitar a la agencia una aclaración por escrito. El seguro cubre la totalidad de la multa cargada hasta llegar al importe máximo indicado en la póliza, aunque en caso de renuncia al viaje por enfermedad se descontaría el 20% del total de la multa. En este caso se recomienda reclamar al seguro la corrección al alza de su indemnización, acudir a una Oficina de Información al Consumidor para la tramitación y coordinación de las dos reclamaciones y en última instancia, optar por la celebración de un juicio verbal. //

Recibe una notificación para pagar 1.000 euros por una película alquilada que no devolvió durante más de un año



He recibido la carta de un abogado donde se indica que adeudo a un videoclub casi 1.000 euros por no haber devuelto una película

que alquilé hace más de un año. Es la primera noticia que tengo. Me advierten de que si no realizo este ingreso me demandarán. He solicitado información en la tienda y no me dicen nada, sólo que hable con su abogado. ¿Tienen derecho a reclamarme ese dinero?

Ante un caso como éste se puede solicitar una penalización por incumplimiento, pero menor a la reclamada. Hasta ahora los tribunales, aun dando la razón a los demandantes, han moderado las penalizaciones. Es el caso de la Audiencia Provincial de Huesca que, en sentencia del año 2005, condenó al usuario a abonar 90 euros, frente a los 400 reclamados. La Audiencia de Guipúzcoa, por su parte, condenó, en sentencia del año 2004, a pagar 54 euros frente a los 840 solicitados.

En primer lugar y, dado que es habitual la firma de un contrato, conviene leer las condiciones expuestas en él, así como los carteles mostrados al público en el establecimiento. Si no se dispusiera del contrato, se puede solicitar una copia en el videoclub o pedírsela al abogado. Ya con la documentación en la mano lo más recomendable es alcanzar un acuerdo equitativo, con el fin de que la penalización sea moderada, de acuerdo a un retraso más breve, como pudiera ser un mes. De acuerdo con el texto refundido legislativo de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, las cláusulas de los contratos de adhesión que supongan la imposición de una indemnización muy alta al consumidor que no cumpla sus obligaciones se consideran abusivas. //

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)

sentencias



REPARACIÓN DEFECTUOSA Electrodomésticos

Lleva una lavadora al servicio técnico porque centrifuga mal y se la entregan con golpes en el armazón

Un consumidor llevó su lavadora al servicio técnico porque hacía ruido durante el centrifugado, pero se la devolvieron con deformaciones y golpes en la parte exterior, por lo que se negó a firmar y a pagar la factura de 170 euros. Se compró una segunda lavadora y demandó al servicio de reparaciones por el importe del nuevo electrodoméstico, que ascendía a 374 euros. En el juicio, se aceptó la lavadora estropeada como prueba pericial, se constató que había sufrido daños en el armazón y que funcionaba de forma deficiente a pesar de haber sido reparada. La Audiencia Provincial de Alicante, en sentencia de 9 de septiembre de 2008, dio por probados los daños sufridos en el aparato, por lo que, de acuerdo al Código Civil y la Ley de Consumidores y Usuarios, condenó al servicio técnico a pagar el precio de la nueva lavadora. //

RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Compra un canapé para su dormitorio y se lesiona un brazo mientras lo ordena

Una mujer compró en una tienda de muebles el mobiliario completo de su habitación, incluido un canapé que le instaló el personal del establecimiento. Poco después de estrenarlo sufrió un accidente doméstico: mientras lo ordenaba, el canapé se cerró y le atrapó el brazo derecho. Avisada la vendedora, envió a varios técnicos que detectaron fallos de los pistones de la tijera del mecanismo de elevación y cierre, por lo que procedieron a sustituirlos. Sin embargo, como consecuencia del accidente la afectada sufrió lesiones de las que tardó en curarse 210 días. Además, le quedó una cicatriz y dolor en el codo, por lo que demandó a la vendedora, al fabricante del canapé y al de los pistones. La Audiencia de Barcelona, en sentencia de 23 de abril de 2008, condenó a los fabricantes a indemnizar a la compradora con 15.130 euros, aunque la vendedora fue absuelta, por considerar el tribunal que no tenía responsabilidad en lo sucedido. //



VIAJES COMBINADOS

Demanda a una agencia mayorista por incumplimiento de horarios en la llegada al hotel y por problemas con el alquiler del coche

Una turista contrató en una agencia un viaje a Cuba de 14 días por el que abonó 1.400 euros. Pero el día de llegada, tuvo que esperar hasta que se llenara el autobús antes de salir al hotel y el traslado al hotel. Después se enfrentó a numerosas dificultades para poder usar el vehículo de alquiler contratado a través de la misma agencia de viajes, y el viaje de Cayo Coco a La Habana se realizó por la tarde, en lugar de por la mañana, además de sufrir otro retraso de dos horas correspondiente a la llegada al hotel. Por todo ello demandó a la agencia de viajes mayorista y reclamó una indemnización por las incidencias y por daño moral. En primera instancia ganó el juicio, y se condenó a la mayorista a abonarle los 880 euros que solicitaba. Pero la agencia apeló y la indemnización redujo a 400 euros. La Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 28 de abril de 2008, argumentó que constaba una solicitud de reserva en la que se recogían los vuelos y traslados, pero sin que se especificara si dichos transportes desde el aeropuerto al hotel eran colectivos o individuales, ni si el vuelo de Cayo Coco a La Habana era por la mañana o por la tarde. Por eso la Audiencia entiende que el viaje se desarrolló con normalidad, salvo por el servicio del alquiler del vehículo. //

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.