

Ante un cambio de portabilidad le regalan un teléfono móvil con una batería estropeada



Después de realizar un cambio de portabilidad de mi número telefónico en una tienda, me regalaron un teléfono móvil y me lo

enviaron a casa por mensajería. Pero la autonomía de la batería no superaba las 72 horas, incumpliendo lo estipulado en la ficha técnica. Llamé al teléfono de atención al cliente para que desactivaran las funciones que pudieran consumir más batería pero el problema no se resolvió y en el establecimiento donde realicé la portabilidad tampoco supieron averiguar qué le pasaba. En el servicio de reparación oficial me informaron de que tenía un desperfecto originado por la humedad del que no se hacían responsables. ¿Qué puedo hacer?

Durante los seis primeros meses de la garantía permanece la presunción legal a favor del consumidor y el garante debe responder de las averías o defectos y proceder, en su caso, a la sustitución del producto. En este caso la resolución del contrato es complicada porque la entrega es promocional, de ahí que convenga exigir en la reclamación la sustitución del terminal por otro nuevo de igual marca y modelo. No obstante, ante la negativa de la empresa que firma la garantía a responsabilizarse del desperfecto y de acuerdo a la alegación del servicio técnico que defiende que el origen de la avería es la humedad, se puede plantear ante la junta arbitral o el juez la falta de peso de dicha alegación por no ser objetiva. Lo más indicado es enviar una reclamación a la operadora telefónica, solicitar el número de incidencia que le corresponde y esperar la respuesta durante un mes. Superado este plazo sin respuesta o con respuesta negativa, se puede acudir a arbitraje de consumo. Otra opción es la tramitación de la primera reclamación a través de una Oficina Municipal de Información al Consumidor. Y, en lugar de acudir a arbitraje, optar por un juicio verbal sin abogado en el Juzgado civil. //

Sufre un accidente de tráfico pero la compañía no cubre los gastos de reparación



He sufrido un accidente de tráfico y la compañía de seguros me ofrece el valor venal del coche porque aseguran que el coste de la

reparación es mayor. El problema es que el dinero que me dan no es suficiente para comprarme otro coche similar. La única opción que me ofrecen es ir a juicio. ¿Qué opciones tengo?

Por regla general se ofrece una indemnización con un valor similar al coste de la reparación del vehículo siniestrado. Ahora bien, una de las excepciones se produce cuando la diferencia entre el coste de la reparación y el valor venal es considerable. Este tipo de salvedades deben examinarse caso por caso en los tribunales, ya que cualquier desproporción entre el valor de reparación y el valor venal excluye el abono de la reparación. Si a la compañía aseguradora no le interesa reparar el vehículo siniestrado puede plantearle un acuerdo por un importe intermedio entre el ofrecido y el valor venal del vehículo (tendrá que ser, al menos, el valor venal incrementado en un 20%). Si no se llega a un acuerdo que satisfaga al cliente, conviene valorar a través de un abogado la posibilidad de reparar el vehículo a su cargo con el fin de demandar a la otra parte por el importe de la reparación. En esta circunstancia las probabilidades de que los tribunales estimaran la reclamación aumentan. El principal inconveniente es que el afectado debería adelantar el dinero de la reparación. Si no pudiera afrontar este gasto, siempre se puede optar no reparar el vehículo pero acreditar ante el juzgado la imposibilidad económica para ello. Otra opción es la de solicitar un préstamo para pagar la reparación y reclamar en la demanda todos los intereses y gastos que conlleve. //

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. Ausencia de prueba pericial

Compra una PDA y a los cuatro meses se le estropea, pero el establecimiento no se hace cargo de la reparación

Un consumidor compró una PDA por la que pagó 669 euros. Cuatro meses después la alimentación externa se estropeó, por lo que resultaba imposible recargar el aparato. Acudió al vendedor y éste le remitió al servicio técnico de reparación oficial, que le devolvió el aparato por considerar que no tenía arreglo y que estaba fuera de garantía por golpe, caída o mal uso. Aunque el afectado intentó que el establecimiento se responsabilizara mediante el Arbitraje de Consumo, no lo consiguió y acudió a los tribunales, que le dieron la razón. La Audiencia de Barcelona, en sentencia de 12 de marzo de 2008, constató que durante los cuatro primeros meses la PDA funcionó correctamente y que el daño se pudo originar tanto por un uso normal como por un mal uso. Ante la ausencia de una prueba pericial que dirimiera esta cuestión, y debido a la presunción legal favorable al consumidor los primeros seis meses, la Audiencia condenó al vendedor a devolver el dinero pagado por el comprador y a abonar también los intereses y las costas de la demanda. //

MULTIPROPIEDAD. Créditos vinculados

Firma un contrato de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles durante el periodo de prueba, pero se arrepiente y no le permiten rescindir el contrato

Una persona firmó la adquisición de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles en periodo de prueba durante una reunión promocional. Días después, presionado para el pago, firmó la financiación en la entidad bancaria que le indicaron los vendedores. Previamente, el vendedor le había informado de que podría deshacerse de todo, tanto de la compra como de la financiación, una vez finalizada la prueba de una semana de vacaciones. No fue así y el comprador acudió a los Tribunales para solicitar la resolución de ambos contratos y la devolución de las cuotas pagadas. Y ganó el juicio. La Audiencia Provincial de Álava, en sentencia de 4 de noviembre de 2008, declaró resuelto el contrato de financiación por considerarlo vinculado al contrato principal de aprovechamiento por turno. El banco alegaba que el titular le debía devolver el importe del préstamo -27.000 euros-, pero la Audiencia rechazó esta pretensión porque el destinatario del dinero no era el afectado sino la empresa vendedora, a quien se le entregó el dinero por transferencia. De esta manera declaró resueltos ambos contratos y señaló que el banco podría dirigirse contra la vendedora para reclamar su dinero. Además, condenó a las empresas demandadas a pagar las costas. //



INTERNET Y TELEFONÍA

Un internauta pasa de pagar 8 euros a 40 ante la necesidad de ampliar el servicio por su mal funcionamiento

Un internauta contrató a través de una operadora un servicio que le permitía acceder a Internet mediante el pago de 8,10 euros mensuales, pero en octubre de 2004 se aprovechó de una oferta y amplió los servicios contratados con el fin de que esta prestación se le incluyera en la modalidad de llamadas mediante el pago de 17,37 euros al mes. Ante el mal funcionamiento, en 2005 contrató una ampliación de esos servicios con un coste mensual de 43,36 euros. Pero continuaron los problemas, por lo que en marzo de 2005 remitió un fax para finalizar el contrato. Y consideró, además, que desde octubre de 2004 hasta el mes de marzo de 2005 el servicio no se prestó de forma correcta, razón por la que demandó a la operadora y le reclamó las cantidades pagadas. Y ganó el juicio. La Audiencia de Madrid, en sentencia de 23 de enero de 2008, reconoció la acreditación del mal funcionamiento del servicio por las múltiples reclamaciones del usuario y las llamadas realizadas al teléfono de atención al cliente. Para la Audiencia, la contratación realizada -sin entregar al usuario la documentación de los servicios contratados- suponía una infracción de las obligaciones de las operadoras. //



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.