

CONSULTORIO

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)

La plataforma vibradora adquirida a domicilio no funciona y la empresa no se hace cargo



Adquirimos una plataforma vibradora por 978 euros en una empresa de venta a domicilio. La montamos y no funcionaba. Nos dijeron

que nos cambiarían la base. Lo hicieron, pero seguía sin funcionar. Desde entonces llevo intentando que me la cambien, o que me den una solución. Me tienen en espera al teléfono para luego decirme que me llaman en diez minutos y no lo hacen... así cada día. Finalmente pido que me devuelvan el dinero y me dicen que el problema es que con los cambios se han pasado todos los plazos de devoluciones, de sellar garantías... ¿Qué puedo hacer?

La persona afectada puede solicitar la sustitución de la plataforma por otra nueva o la resolución del contrato, que implica la devolución de la plataforma y la recuperación del precio pagado. Para ello se recomienda enviar un buro fax certificado al vendedor en el que se indique que el producto es defectuoso de origen y que no funciona a pesar de haber sido sustituida la base. Conviene alegar tanto el incumplimiento de contrato por parte del vendedor (plataforma no funciona, incumplimientos informativos respecto al derecho y plazos para desistir) como la garantía.

La plataforma goza de una garantía de dos años, por ley, a contar desde la fecha de entrega. Durante los primeros seis meses se presume que todos los defectos son de origen y el consumidor tiene derecho a solicitar la reparación, la sustitución o la resolución del contrato con devolución del precio completo. Para hacer valer los derechos de la garantía, la factura de compra es suficiente. También puede acudir a una Oficina de Consumo para que le asesoren directamente.

Si no se atienden las reclamaciones escritas (no telefónicas), se puede recurrir al juicio verbal civil. Como la demanda sería por cuantía superior a 900 euros, precisará contratar abogado y procurador. //

Compra billetes de avión en una web y el precio final es mayor que el ofertado



Compré en una página web billetes de avión para tres personas. La pantalla mostraba un precio de ida y vuelta,

en el que se incluían todas las tasas y otros impuestos o cargos. Sin embargo, al pasar a la siguiente página, el precio era más caro. Envié un correo exigiendo que me respetaran el precio. Aunque reconocieron el error, finalmente he tenido que pagar más. ¿Puedo reclamar?

La Ley de Consumidores dice que la oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación. Tanto su contenido como sus prestaciones, las condiciones jurídicas o económicas y las garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

Lo mismo es aplicable a la oferta por Internet. El usuario, pese a que no pudo prestar y comunicar su consentimiento a la oferta a través de la web por un error de ésta, sí envió un correo reclamando la venta en las condiciones ofertadas al inicio, por lo que cabría entender que prestó y comunicó su consentimiento a la oferta inicial. Como finalmente el contrato ha sido más caro, no sería conforme al contenido de la oferta y habría incumplimiento del vendedor, salvo que la oferta estuviera condicionada a un plazo de validez. Un error, como el alegado por la vendedora, no invalidaría la oferta.

Se puede acudir a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia, solicitando que respeten los precios ofertados y, por ello, la devolución de lo abonado de más. La siguiente vía sería la judicial, para la que, si la reclamación no supera los 900 euros, no precisaría ni abogado ni procurador. //

SENTENCIAS



VIAJES Precios indebidos

Un pasajero demanda a una línea aérea de bajo coste que le cobra una tasa extra por transportar sus maletas

Un consumidor interpuso una demanda de juicio verbal contra una compañía aérea de bajo coste por considerar indebida la exigencia de 20 euros por transportar las maletas en los trayectos de ida y vuelta entre Bilbao y París. El Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Bilbao, en sentencia de 29 de enero de 2009, desestimó su reclamación considerando que la ley no había sido vulnerada. Constató que la compañía oferta un precio más ventajoso al pasajero que se compromete a no llevar más que equipaje de mano y negó que se produjera un abuso porque el demandante conocía, antes de contratar el vuelo, los términos de las distintas tarifas. Cada pasajero, añade, escoge la tarifa que prefiere y no se impide, que es lo que la ley veda, que el viajero no pueda llevar su equipaje personal y facturarlo en la bodega. //

OPERACIONES QUIRÚRGICAS Negligencias

Un paciente sufre daños en sus ojos en una intervención para eliminar el astigmatismo

Un paciente contrató por 3.000 euros una intervención para eliminar su astigmatismo hipermetrópico. Tras diversas complicaciones e intervenciones en ambos ojos, acabó con cortes corneales defectuosos y con una agudeza visual menor a la inicial. Demandó por ello a la clínica y la sección octava de la Audiencia Provincial de Alicante, en sentencia de 9 de enero de 2009, falló a su favor. Argumentó que, conforme al sistema de garantías y responsabilidad que establece la Ley de Consumidores, la clínica demandada debía responder del daño causado y que el usuario de servicios sanitarios tiene derecho a ser indemnizado de los daños y perjuicios que la utilización del servicio le cause. //



VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO Averías

Un cliente adquiere un vehículo de segunda mano por 11.000 euros y tiene que gastarse 8.000 euros más en averías

Un consumidor compró un vehículo de segunda mano por 11.000 euros a un taller. Pero sufrió averías postventa en cuya reparación gastó 8.000 euros. Reclamó por buro fax pero no le atendieron. Por ello, más de tres años después de la compra, acudió a juicio solicitando la resolución del contrato con devolución del coche y del precio pagado y una indemnización por el importe gastado en concepto de daños y perjuicios. Y ganó el juicio, aunque parcialmente. En sentencia de 28 de noviembre de 2008, la sección tercera de la Audiencia Provincial de Badajoz declaró resuelto el contrato conforme a la Ley de Garantía por las numerosas averías postventa no atendidas por el vendedor, pero añadió que, debido al tiempo transcurrido desde la compra, se había depreciado el valor del vehículo, motivo por el que condenó a la vendedora a devolver solo un 70% del precio pagado por el consumidor. Y también redujo el importe de la indemnización. //

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.