

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)

Una autoescuela ofrece clases prácticas con una duración inferior a la contratada



He contratado los servicios de una autoescuela. En las clases de conducción, me descuentan del tiempo de clase el cuarto de hora que

tardan en trasladarme al circuito de prácticas.

Además, me dijeron que las clases eran de una hora y en el contrato aparece 45 minutos. Tampoco me informaron de que al precio hay que añadir un 16% de IVA.

¿Qué puedo hacer?

De acuerdo con el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores, las clases prácticas deben tener una duración mínima de 45 minutos, con excepción de las maniobras en circuito cerrado, cuya duración mínima debe ser de 30 minutos. Si las clases prácticas en circuito cerrado son de 30 minutos, la autoescuela está cumpliendo con los mínimos legales, pero quizás no con el contrato. La persona afectada puede comprobar si el contrato especifica una duración inferior a 45 minutos para aquellas clases prácticas realizadas en circuito cerrado. Si no es así, puede reclamar la duración pactada contractualmente. Así lo ampara la normativa general sobre protección de consumidores, relativa al derecho a recibir información completa y veraz sobre los servicios, y el Código Civil, por el que los contratos obligan al cumplimiento de lo expresamente pactado si es conforme a la buena fe, al uso y a la ley.

Tanto en la duración de las clases como en el cobro del IVA, se ha podido producir una deficiente información precontractual. Si esta información previa consta en la publicidad escrita o en algún folleto, la persona afectada podrá probar con mayor facilidad el incumplimiento de la autoescuela y reclamar las condiciones ofrecidas. Ahora bien, se encontrará con mayores dificultades si la información tuvo exclusivamente carácter verbal. En cualquier caso puede solicitar una hoja de reclamaciones y acudir a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia. //

Una compañía aérea de bajo coste cobra un extra por el equipaje facturado



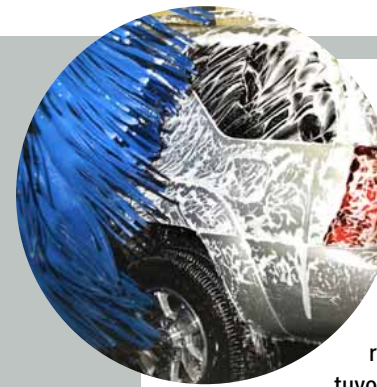
Las pasadas vacaciones me he visto obligado a pagar por mis maletas en un vuelo de ida y vuelta con mi familia. ¿Pueden las compañías

aéreas de bajo coste cobrar por el equipaje facturado? ¿Puedo reclamar la devolución?

El establecimiento de una tasa por facturación de equipaje independiente del coste del billete contraviene lo establecido en la Ley 48/1960 de Navegación Aérea, que señala que el transportista "estará obligado a transportar con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje, con los límites de peso y volumen que fijen los reglamentos". Sin embargo, la interpretación no es unánime. El Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Bilbao, en sentencia de 29 de enero de 2009, desestimó la reclamación de un usuario similar a la planteada. Argumentaba que en el contrato el pasajero se comprometía con la compañía a no llevar más que el equipaje de mano, con lo que obtenía un precio más ventajoso. Por ello, concluía, no se daba incumplimiento de la previsión legal. El precio del billete incluía el transporte de pasajero y equipaje, pero el precio se reducía si no se portaba otro equipaje que el de mano. Añadía esta sentencia que no se podía hablar tampoco de abuso porque se conocían, antes de contratar, los términos de las distintas tarifas. Cada pasajero escoge la que prefiere y no se impide, que es lo que la ley veda, que el viajero no pueda llevar su equipaje personal y facturararlo en la bodega.

Por todo ello, conviene que la persona afectada revise los términos de su contrato y la información que le proporcionaron, que debe ser completa, veraz y accesible. Esta cuestión es clave para calibrar la viabilidad de una reclamación. La solicitud de devolución puede presentarla en las oficinas de consumo de su municipio o provincia, o acudir a una Asociación de Consumidores. Podrá instar, incluso, un juicio verbal contra la Compañía, sin necesidad de abogado ni procurador, dado que la cuantía del pleito será inferior a 900 euros. En el Juzgado proporcionan un sencillo formulario de demanda. //

sentencias



DAÑOS EN ESTACIONES DE SERVICIO
Limpieza vehículo

La máquina de autolavado raya su automóvil y la gasolinera no se hace cargo

Un usuario de una gasolinera limpió su vehículo con una máquina de autolavado que produjo rayones en el techo del automóvil. El afectado presentó una hoja de reclamaciones, pero la estación de servicio no asumió el daño. El usuario volvió a reclamar por medio de la Oficina del Consumidor de su municipio, pero finalmente tuvo que recurrir al juicio verbal, sin abogado, demandando los 368 euros de la reparación. En el juicio el usuario aportó fotografías tomadas el día de los hechos que reflejaban el mal estado de la máquina y alegó que las instrucciones de uso no eran completas ni suficientes para prevenir y evitar riesgos. El Juzgado de Primera Instancia número 8 de Bilbao, en sentencia de 28 de mayo de 2009, falló a su favor. Consideró probable que los daños se debieron a la conducta negligente de la estación de servicio por ofrecer una prestación sin cerciorarse de que el equipo estuviera en condiciones adecuadas. Y condenó a la estación de servicio al pago de la cantidad reclamada más intereses. //

COMPRAVENTA DE VIVIENDA
Límites urbanísticos

Los compradores de un chalé conocen a posteriori que está en el perímetro de seguridad de un oleoducto

Unos consumidores compraron una vivienda unifamiliar en construcción por la que abonaron entregas a cuenta por importe de 52.216 euros. Meses después leyeron en los periódicos que las viviendas se ubicaban en el perímetro de seguridad de un oleoducto. Intentaron resolver el contrato, pero la promotora no se avino y fueron a juicio. La Sección 5 de la Audiencia Provincial de Zaragoza, en sentencia de 15 de abril de 2009, admitió que, aunque no hubo mala fe en la vendedora, los requisitos de seguridad afectaban sustancialmente a la habitabilidad. Además, constató que no se podía atribuir a los compradores ignorancia inexcusable, ya que ni la promotora, ni su asesoría jurídica ni el Ayuntamiento titular del plan urbanístico tenían referencia de ese límite constructivo. Por ello, y con la aplicación de la normativa de protección y de información al consumidor, condenó al vendedor a devolver las cantidades abonadas y a la resolución del contrato. //



ASCENSOR
Cláusulas abusivas

La empresa de mantenimiento de ascensores exige una indemnización elevada por cancelación de contrato

En 1997 una comunidad de propietarios contrató con una empresa el servicio de mantenimiento de ascensores por un periodo de diez años. El contrato de adhesión preveía la prórroga automática, salvo renuncia previa con cuatro meses de antelación. Si la rescisión unilateral se producía fuera de este plazo, la indemnización ascendería como máximo al equivalente a dos años de facturación. En el inicio del primer periodo de prórroga, la comunidad solicitó la rescisión del contrato. La empresa reclamó 945 euros que se abonaron, pero alegó un error en el cálculo y reclamó 1.881 euros más, cantidad que la comunidad se negó a pagar. El asunto terminó en el Juzgado y, en sentencia de 12 de febrero de 2009, la Audiencia Provincial de Soria absolvió a la comunidad de vecinos del nuevo pago por considerar que la exigencia se basaba en una cláusula abusiva que vulneraba la buena fe y el equilibrio justo de prestaciones. //

UN CASO SIMILAR PUEDE MEREZER 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.