



Dos días después de haberme comprado ropa interior en un centro comercial acudí para cambiar una de las prendas por otra debido a que estaba mal tallada. Sin embargo, y a pesar de que en el tique se podía leer la posibilidad de solicitar la devolución del dinero en quince días, me dijeron que no admitían cambios en ropa interior ni la devolución del dinero por cuestión de higiene. ¿Puedo reclamar?

El consumidor tiene derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato. Aunque legalmente no le está reconocido al consumidor el derecho a revocar o desistir de los contratos, salvo en el caso de ventas a distancia, por Internet o fuera de establecimiento mercantil, en esta ocasión, el consumidor tiene derecho a desistir por reconocimiento en la publicidad y tique. Este derecho de desistimiento implica la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Consideramos que la restricción es válida, siempre y cuando se informe de manera

visible y completa mediante carteles al público. Por ello, el comprador no está en condiciones de exigir ni reclamar la devolución del precio pagado por una prenda interior sin justificación alguna, salvo que el bien, la prenda, no sea conforme con el contrato, en este caso, se acudiría a la regulación de la garantía de bienes muebles. Ahora bien, si hubiera un defecto en el producto, no debería aplicarse la restricción al derecho de devolución del dinero por el tipo de prenda. Por ello sugerimos que continúe con su reclamación, que acuda al establecimiento y que alegue un defecto del producto por error en el etiquetado para solicitar el cambio o devolución del dinero. Si no alcanzara un acuerdo, solicite y cumplimente la Hoja de Reclamaciones y acuda posteriormente a la oficina de consumo de su municipio o comunidad autónoma. //



Se presentó en mi domicilio un técnico de una empresa de mantenimiento del gas ofreciéndome la revisión del butano. La visita me resultó muy oportuna, así que le dejé pasar, hizo la revisión y le pagué, pero conforme se marchaba hizo alusión, de manera confusa y rápida, a que tenía que pasar otra revisión. Así que me he quedado con la duda de si me han engañado.

En el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias se establecen las condiciones técnicas y garantías que deben reunir las instalaciones de distribución y utilización de combustibles gaseosos y aparatos de gas, con la finalidad de preservar la seguridad de las personas y los bienes.

En el caso del gas butano, conforme a esta legislación de ámbito estatal, la revisión periódica se realizará cada cinco años, y de sus resultados se ha de emitir el correspondiente certificado, cuyo original tiene que conservar el cliente y se envía copia a la empresa suministradora. Sin embargo, antes de permitir el acceso al domicilio, se debe solicitar acreditación administrativa y presupuesto. Los usuarios deben tener en cuenta que solo es válido a efec-

tos de la revisión legal los certificados emitidos por las empresas autorizadas por los departamentos competentes de su Gobierno autonómico. Si la empresa no fuera de las autorizadas, no estaría en condiciones de emitir el correspondiente certificado. Puesto que emitieron factura, pero no el correspondiente certificado, se daría el caso de que no haber cumplido con la revisión obligatoria, tal y como creyó en un primer momento, por lo que debería solicitarla. Por otro lado, en relación al servicio prestado por el técnico en su domicilio, le sugerimos que presente una reclamación en los servicios de consumo de su municipio o comunidad autónoma y que alegue la confusión en la que se encuentra y solicite la devolución del precio pagado. //

#### DUDAS LEGALES

consultoriolegal@consumer.es

Si tienes dudas legales, mándanos un email. Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de **EROSKI CONSUMER** sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata solo de una orientación. Las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias. Recuerda que la única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

## SENTENCIAS



#### 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.

#### APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES INMUEBLES



##### Contrato multipropiedad: anulación del contrato y del préstamo

Durante unas vacaciones, una empresa de multipropiedad se puso en contacto con varios consumidores. Mediante la oferta del regalo de una semana de vacaciones les llevaron a un hotel donde mantuvieron una reunión de tres horas. Se les insistió en que tenían que firmar unos papeles para disfrutar del regalo así como que no tendrían problema en desvincularse del contrato, si no les gustaba el sistema, mediante la recompra al mismo precio del turno vacacional adquirido. Firmaron el contrato así como uno de préstamo y la garantía de reventa, que fue el elemento determinante para la firma. Descontentos con la semana de regalo, meses más tarde quisieron irse de vacaciones y escoger la semana y destino. Se les puso todo tipo de problemas y enviaron un burofax para hacer uso de la garantía de reventa. Pero les respondieron que no era posible si primero no hacían uso del turno. Reclamaron y acudieron a juicio. En su demanda solicitaban la nulidad y la devolución de las cuotas pagadas (8.250 euros), además de la nulidad del préstamo vinculado al existir un acuerdo entre empresa de aprovechamiento por turno y la Caja de ahorros, también demandada, para llevar a cabo la operación. De acuerdo a la sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, de 25 de noviembre de 2011, ganaron el juicio y se condenó a las empresas demandadas condenadas a pagar, de acuerdo a la Ley de Crédito al Consumo. //

#### DEFECTOS Y DAÑOS EN VIVIENDA NUEVA



##### Compra una casa nueva y antes de vivir en ella se le rompe la cisterna

Una pareja compró una vivienda nueva en abril de 2008 y al mes siguiente, sin todavía haberla ocupado, se rompió un latiguillo de la cisterna. Cayó agua y avisaron al promotor y al instalador. A la semana siguiente, el perito de la compañía de seguros del consumidor y el del asegurador del instalador acudieron al inmueble, sin llegar a una solución. Al cabo de un año se cambió la pieza, pero los propietarios demandaron al suministrador, al instalador y a su aseguradora y reclamaron la suma de 7.780 euros por los daños sufridos en la vivienda. De acuerdo a la sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Zaragoza, de dos diciembre de 2011, y a la Ley de Ordenación de la Edificación, condena al suministrador al pago de las cantidades reclamadas, absolviendo al instalador y su aseguradora. En la sentencia se tuvo en cuenta las circunstancias concurrentes de una vivienda nueva y un baño sin utilizar, así como al suministrador del producto que no llevó a cabo ninguna actuación para comprobar la pieza a pesar de haber tenido la posibilidad ello. //

#### CLÁUSULA ABUSIVA EN EL CONTRATO DE APARCAMIENTO



##### Pierde el resguardo de su parking privado y le obligan a pagar 22 euros

El usuario de un aparcamiento privado perdió el tiquet. Para retirar su vehículo tuvo que abonar 22 euros como penalización. En desacuerdo con esta decisión acudió a los tribunales de justicia donde solicitó, además de la devolución de los 22 euros, la nulidad de la cláusula del contrato de aparcamiento que así lo recogía e imponía a los usuarios del aparcamiento. La Audiencia Provincial de La Rioja estimó íntegramente su demanda. En sentencia de dos noviembre de 2011, la Audiencia señaló que la única obligación pecuniaria que la Ley impone al usuario es la de pagar el precio fijado para el aparcamiento en las condiciones acordadas. Pero si en un contrato de adhesión, se introduce un cláusula o práctica por la que se impone al usuario el pago de una penalización de 22 euros, significa que se le habría cobrado una suma superior a la que correspondería por el tiempo real que usó la plaza. La sentencia subrayó que la práctica era abusiva: el hecho de que se extraviara el ticket no causa perjuicio alguno relevante a la entidad que explota el parking por el que esta deba ser compensada. //