



Llevé el coche de mi hijo al taller de siempre. Me dijeron que no solían trabajar con esa marca pero lo aceptaron para su arreglo. Repararon la avería, pero pasaron unos días y el sistema de calefacción se puso en marcha al arrancar el vehículo sin poder apagarse. Por eso, lo llevé de nuevo al taller, donde me cambiaron dos piezas sin que la avería se solucionase. ¿Tengo que pagar los cambios de pieza si no han solucionado con la avería?

El consumidor tiene derecho a que le hagan un presupuesto previo por escrito y solo puede procederse a la prestación del servicio una vez que el usuario o la persona autorizada haya firmado o renunciado de forma fehaciente a su elaboración. Además las averías o defectos ocultos que aparezcan durante la reparación deben comunicarse al usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con su importe, y solo previa conformidad expresa podrá realizarse la reparación. También está prohibida la sustitución innecesaria de piezas. Por otro lado, consideramos que el contrato de reparación es un contrato de obra con obligación de alcanzar un resultado y que, de acuerdo con la regulación del contrato de depósito, el taller puede retener el vehículo hasta el completo pago de lo que se le deba. En este sentido, el usuario podrá desistir del encargo realizado en

cualquier momento, pero deberá abonar al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Ahora bien, si el presupuesto estuviera aceptado y si se considerara innecesario el cambio de las piezas porque no han contribuido a reparar la avería, entendemos que no estaría obligado al pago de esas intervenciones. Sugerimos que intente aclarar cuanto antes la situación con un presupuesto por escrito. De lo contrario puede tener problemas para retirar el vehículo sin previo pago de las cantidades que le requieran, por lo que es posible que deba recurrir a Arbitraje de Consumo o a los Tribunales. No obstante, antes de ese paso solicite una Hoja de Reclamaciones y acuda a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia.



Nos dirigíamos al pueblo para pasar las vacaciones y sufrimos un accidente, sin más percances que el susto y la avería del coche. La compañía de seguros nos envió la grúa y un taxi hasta casa. Quedaban ya pocos kilómetros y el coche se quedó en un taller cercano. Al día siguiente llamé a mi compañía de seguros para solicitar un coche de sustitución, como tengo contratado, pero no hubo manera. He pagado yo uno (225 euros) para mis desplazamientos en vacaciones hasta que me han devuelto el mío. ¿Puedo reclamar?

Lea con detenimiento las condiciones de su póliza, sobre todo las relativas a la asistencia en viaje. La cobertura o garantía de remolque y traslado del vehículo más el medio de transporte hasta el domicilio y la cobertura de coche de sustitución mientras el vehículo está en reparación son compatibles. Cuando así se desprende de la póliza, la compañía debe facilitar ese vehículo de sustitución durante el tiempo de reparación. Así lo ha entendido el Servicio de Reclamaciones de la Dirección de Seguros por lo que en caso de con-

tratarse la cobertura de vehículo de sustitución para accidente, la aseguradora habría incumplido la Ley del Contrato de Seguro en virtud de la cual el asegurador está obligado a satisfacer la indemnización tras la comunicación del siniestro. Reclame por escrito y aporte copia de la factura del alquiler del vehículo. Si no obtiene una respuesta satisfactoria, diríjase al defensor del cliente del asegurado y, en última instancia, al Servicio de Reclamaciones de la Dirección de Seguros.

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.

UN CASO SIMILAR PUEDE MERECER 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.



DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR

Desiste por teléfono de una compra a domicilio pero no tiene validez legal

Un ciudadano recibió en su domicilio la visita de dos comerciales que le vendieron un aparato de imanterapia (producto que asegura tener propiedades magnéticas beneficiosas para la salud). Tres días después llamó a la empresa para decir que no le interesaba el producto y que pasaran por su domicilio a recogerlo, solicitud que fue aceptada por teléfono. Pero, después la empresa le demandó por impago del precio de producto, 900 euros, y en sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias de 23 de marzo de 2012 se le condenó al consumidor a pagar esa cantidad. Según esta sentencia, se trataba de un contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil, en el que la Ley regula de manera expresa el derecho de desistimiento del consumidor y, en el caso, el vendedor había cumplido con la entrega del documento de desistimiento, en el que se destacaba en letra negra y de forma específica que se tenían siete días a partir de la fecha de recepción del pedido para ejercitar tal derecho mediante envío del documento al domicilio social de la empresa vendedora. Para la Audiencia Provincial no quedó probado el desistimiento del consumidor, por lo que el contrato era válido y debía pagar el precio.

RESPONSABILIDAD CIVIL

Contrata un seguro del hogar y no le cubre accidentes por agua

En una vivienda, se llenó de agua el fregadero y se derramó por el piso hasta llegar a la del piso inferior. La compañía de seguros se negó a cubrir los daños en las dos casas y alegó que fue un accidente y que entre las garantías contratadas en la póliza no se encontraba la responsabilidad civil. Las dos propietarias afectadas demandaron a la aseguradora, pero solo la dueña del piso inferior ganó el juicio por la cantidad de 2.233 euros por el importe de las reparaciones. Para la Audiencia Provincial de León, en sentencia de 29 de febrero de 2012, aunque entre las garantías contratadas no se incluía la responsabilidad civil, sí se decía cubrirla en otro apartado de la póliza y, de acuerdo a la interpretación de los contratos de seguro, cualquier duda que pudiera surgir en las relaciones aseguratorias debe ser resuelta a favor del asegurado. No obstante, respecto a los daños en la vivienda asegurada se considera en esta sentencia que solo se cubrían los daños por agua en caso de rotura de tuberías o similar y en este caso no fue este su origen al tratarse de un mero accidente.



RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DEL SERVICIO DE TINTORERÍA

La tintorería le devuelve el vestido decolorado

Una mujer llevó un vestido a la tintorería para que se lo limpiaran. Al comprobar la pérdida de color de la prenda reclamó al Instituto Gallego de Consumo, pero la reclamación terminó sin sanción y acudió a los tribunales. La Audiencia Provincial de A Coruña, en sentencia de 25 de abril de 2012, condenó a la tintorería a indemnizar a la consumidora con 464 euros frente a los 580 solicitados. Se declara en esta sentencia que estos servicios de limpieza se rigen por contratos de obra consistentes en la limpieza de las prendas sin deteriorarlas, así como que a la tintorería le competía probar el caso fortuito o la fuerza mayor para liberarse de responsabilidad. En este caso, como no probó que el etiquetado fuese defectuoso o que el deterioro derivase del fijador empleado en el teñido de la prenda, la condena a indemnizar los daños causados. Además tampoco se probó que el vestido se retirase de la tintorería, ni que su deterioro se produjera fuera de ella y con posterioridad a su limpieza.

