



Hace meses que la compañía eléctrica no me pasa los recibos por el banco. Al principio no me di cuenta pero luego les llamé en varias ocasiones, aunque no conseguí que me hicieran caso. Mi temor es que un día me lleguen todos los recibos a la vez. ¿Qué puedo hacer?

El Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan la distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica dice que cuando se facturen cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año. Aunque

en su caso no se trata de un error administrativo por defecto o por exceso en sus facturas, sino de no facturación en plazo, el tratamiento debe ser el mismo según la Comisión Nacional de Energía. De ahí que no procedería que reclamaran al usuario pagos de facturas con una antigüedad superior al año y, de acuerdo al mismo criterio, el resto se prorratearían en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el "error".



Contraté un seguro para que me cubriera los días de baja. El caso es que me ingresaron, me operaron y a la salida del hospital, ya con el alta médica, solicité a la compañía el pago. Sin embargo, la compañía se niega porque dice que di parte del siniestro cuando ya estaba de alta. ¿Es lícito que se niegue a pagarme por esta razón?

La Ley del Contrato de seguro señala un plazo de siete días para comunicar a las compañías los siniestros, desde su conocimiento, salvo que en la póliza se fije un plazo más amplio. Le sugerimos que lea las condiciones de su seguro y que reclame el pago de la indemnización diaria que le pueda corresponder por días de baja, días de hospitalización... conforme a las fechas de baja y alta de los partes médicos. Hágalo por burofax certificado dirigido al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente. Alegue las dificultades de comunicación en las fechas del siniestro (ingreso de urgencia, si fuera el caso, la intervención quirúrgica, etc.),

la buena fe en su actuación y manifieste que el retraso ni agravó el riesgo ni generó perjuicios para la aseguradora. En caso de que la respuesta fuera otra vez negativa o de que transcurrieran dos meses sin que se hubiera obtenido respuesta reclame al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esta entidad ha considerado en similares circunstancias que las aseguradoras podrán, conforme a la ley, reclamar los daños y perjuicios que se hubieran podido derivar del retraso pero no liberarse del pago de la prestación.

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 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.



LEY DE CONSUMIDORES: PRESCRIPCIÓN DEL PLAZO

Alquila una bicicleta, se rompe la cadena y tras sufrir lesiones presenta una demanda once años después

Una pareja alquiló a través de una empresa un par de bicicletas de montaña con el fin de realizar una ruta. Pero la cadena de la bicicleta de uno de ellos se rompió, por lo que se cayó y sufrió lesiones de las que tardó 1.117 días en recuperarse. Como consecuencia de este accidente le quedó una cicatriz quirúrgica en el hombro izquierdo y limitaciones de movilidad. Demandó a la empresa y solicitó como indemnización 145.200 euros y ganó el pleito. No obstante, la Audiencia Provincial de Asturias, en sentencia de 20 de julio de 2012, la redujo a 55.000 euros. Las razones alegadas se centran en que aunque los hechos sucedieron en el año 2000 y el afectado no presentó la demanda hasta 2011, la acción entraba dentro del plazo general de 15 años. No había prescrito, tal y como defendía la empresa demandada. Además se había demostrado que la empresa tenía responsabilidad por no haber acreditado un adecuado cuidado y mantenimiento de las bicicletas, de acuerdo a la Ley de Consumidores vigente en aquel momento.

DERECHO DE ACUDIR A OTRO TALLER DIFERENTE AL GARANTE

Compra una furgoneta de segunda mano y la recibe con menos equipamiento y una avería

Un ciudadano adquirió una furgoneta de segunda mano, pero resultó no disponer de todo el equipamiento pactado, además de tener diversas averías. Le reclamó estas cuestiones a la vendedora, pero se negó a equipar y reparar el vehículo por lo que el consumidor procedió a realizar las reparaciones en otro taller y solicitó un presupuesto del coste. Acudió a juicio solicitando la rebaja del precio en este importe (2.093 euros) más los gastos abonados en reparaciones (1.314 euros). Aunque la vendedora se opuso alegando que fue el consumidor quien prescindió de la garantía y de los servicios de su taller. Fue condenada al pago por la Audiencia Provincial de Zaragoza. En la sentencia, de 26 de junio de 2012, se reconoce la presunción de origen de los defectos aparecidos en los primeros seis meses desde la venta y el derecho del comprador de acudir a un taller diferente al garante cuando este no realiza las reparaciones en plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, tal y como exige la ley.



INCAPACIDAD PREEXISTENTE

Reserva habitación habilitada para discapacitados en un hotel pero le asignan una ordinaria y sufre una grave caída

Unos viajeros contrataron a través de una agencia de viajes la estancia y los traslados en un hotel de Ibiza. En el folleto se describía el establecimiento con habitaciones habilitadas para discapacitados y al hacer la reserva, en el apartado de solicitudes especiales, manifestaron que uno de los viajeros iba en silla de ruedas. Cuando llegaron a destino se les comunicó que no tenían reserva y se les asignó una habitación en otra ala no habilitada y con dos escalones para acceder a la habitación. La viajera sufrió una caída con resultado de lesiones y secuelas graves, por las que demandaron a la agencia de viajes una indemnización de 436.000 euros. No obstante, la Audiencia Provincial de Madrid, dictó en sentencia de 29 de mayo de 2012, que la cuantía de la indemnización debería ser inferior, 209.000 euros, en tanto que la gravedad de los daños sufridos guardaba relación con la incapacidad preexistente. En ese caso, la ley faculta a disminuir las indemnizaciones por la influencia de la incapacidad preexistente y ajena al accidente en el resultado lesivo final.

