



Solicité un préstamo hipotecario y un seguro de vida de prima única. He cancelado anticipadamente el préstamo y creo que por los años de seguro de vida que quedan me deberían devolver unos 3.000 euros. ¿Tengo derecho a esta devolución?

Conforme a los criterios de la Dirección General de Seguros en el caso de que se haya amortizado anticipadamente todo el préstamo, la aseguradora debe devolver la parte de prima no consumida, si bien, en primer lugar, hay que atender a las cláusulas de la póliza. Léalas con atención, por tanto. Dos son las cláusulas más frecuentes: la que determina que se devolverá la parte de la prima no consumida, y la que establece que el seguro seguirá vigente y otorgando cobertura, pero el beneficiario dejará ya de ser el banco para pasar a ser aquel

que designe el tomador del seguro. Compruebe cuál es su caso y reclame la devolución o designe nuevo beneficiario del seguro. Tenga en cuenta que para el cálculo de la cuantía a devolver no basta con aplicar una multiplicación del número de anualidades pendientes al resultado de dividir el precio pagado entre los años de duración del seguro. También se descuentan otros importes, como los gastos de gestión interna y, con mayor impacto, pues suele ser elevada, la comisión al mediador de seguros (el banco, en este caso).



Durante casi un año mi compañía de teléfono me ha cobrado unos 10 euros más al mes sin que yo me diera cuenta porque ni siquiera recibía las facturas. He reclamado y después de muchas vueltas reconocen que me habían cobrado una cuota que no era la de mi contrato. Pero, aun así, me dicen que solo me devuelven el importe correspondiente a seis meses. ¿Qué puedo hacer?

Le sugerimos que presente una nueva reclamación. Para ello póngase en contacto telefónico con el servicio de atención al cliente o presente su reclamación por escrito en una oficina de información de consumo. Aporte a esta oficina los números de incidencia de sus anteriores reclamaciones telefónicas, copia del contrato y de las facturas, si es que ya dispone de ellas (en caso contrario, reclámelas), y solicite la devolución del importe total de las cantidades abonadas en exceso. De acuerdo al

Código Civil, cuando se recibe algo que no había sido contratado y que por error ha sido indebidamente entregado, existe la obligación de restituirlo. En este caso se trata de un cobro indebido cuyo plazo de prescripción entendemos que es el general para las acciones personales, es decir, 15 años. Por otro lado, la Ley del Consumidor reconoce el derecho a reclamar con eficacia y obtener la devolución del precio en caso de incumplimiento.

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 Y LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Le reclaman en el juicio el pago de una factura de teléfono y sale absuelto

Una compañía telefónica demandó por vía judicial a un ciudadano y le reclamó 178 euros por una factura impagada, a lo que el consumidor se opuso alegando cargos indebidos y errores de funcionamiento de los equipos de medición. Ante la negativa del consumidor de abonar el dinero, la operadora emprendió acciones legales, pero los tribunales le dieron la razón al demandado y la compañía perdió el juicio. La Audiencia Provincial de Pontevedra, en sentencia de 8 de mayo de 2012, tuvo en cuenta que la compañía aportó la factura reclamada, pero no las pruebas de medición y tarificación de las que el consumidor dudaba. De acuerdo a la Ley de Consumidores y a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, y tal y como recoge la carta de los derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, los operadores tienen la obligación de ofrecer una información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten, así como la disponibilidad en favor del consumidor final de los parámetros y métodos de medición.

IMPAGO DE PRÉSTAMO PERSONAL

Le demandan 5.000 euros por no pagar un préstamo, pero al final paga menos de 1.500 por intereses abusivos

Una entidad financiera demandó a un consumidor el impago de un préstamo personal por una cantidad de 5.000 euros, de los cuales 3.550 correspondían a intereses. El consumidor, sin embargo, consideró que las condiciones e intereses del crédito eran abusivas. Tras analizar los intereses pactados y aplicados, tanto los remunerados como los de demora, la Audiencia Provincial de A Coruña, en sentencia de 14 de septiembre de 2012 consideró que, en efecto, el interés pactado era abusivo porque alcanzó porcentajes superiores al 20%, cuando las condiciones del mercado eran otras muy distintas y más favorables al consumidor. El tribunal constató que el total financiado fueron 16.000 euros, lo pagado por el demandado 20.461 euros y, la deuda pendiente 4.962 euros, de los cuales 3.550 eran intereses. Consideró prudente rebajar la suma reclamada como interés, con lo que estimó la demanda, pero sólo por un total de 1.400 euros.



DEVOLUCIÓN DEL DINERO ADELANTADO POR FUERZA MAYOR

Cancela un viaje combinado y le niegan la devolución del dinero de los billetes de avión

Un ciudadano contrató y pagó la cantidad de 1.870 euros por un viaje combinado en una agencia de viajes, pero tuvo que cancelarlo debido al empeoramiento de la enfermedad de su padre. Avisó a la agencia y solicitó la devolución de todo el dinero abonado, pero la agencia se negó a su devolución total. Basó su argumento en el aviso, posterior al contrato y por email, sobre las condiciones de pago de los billetes de avión. La agencia consideraba establecido que una vez emitidos los billetes tenían el 100% de gastos de cancelación o modificación. Pero, aun así, el consumidor ganó el juicio. La Audiencia de Madrid, en sentencia de 10 de septiembre de 2012, consideró que no había motivo para no aplicar la Ley del Consumidor que, entre otros, reconoce al usuario el derecho a dejar sin efecto los servicios contratados, y solicitar la devolución de las cantidades abonadas cuando existe motivo justificado para ello. Esta fuerza mayor quedó acreditada cuando el padre del demandante falleció a los pocos días de producirse los hechos, por lo que la Audiencia de Madrid condenó a la agencia de viajes a devolver los 1.870 euros.

