



En el banco me ofrecieron un seguro para el coche. Firmé los papeles, aunque le dije que no pasaran el cargo por la cuenta corriente porque no tenía saldo y que esperaran a que yo les avisara. El caso es que me lo cargaron y me dejaron la cuenta en descubierto. Luego me cobraron casi cuarenta euros por gastos de reclamación de descubierto. ¿Qué puedo hacer?

Sugerimos presentar una reclamación por escrito al director de su sucursal y solicitar la devolución de la comisión. Manifieste las vicisitudes en la contratación del seguro y alegue que no ha recibido ninguna reclamación de posición deudora que justifique su cobro. En el caso de no obtener respuesta satisfactoria, dirija una segunda reclamación escrita al Defensor del Cliente de la entidad y, en última instancia, ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Esta comisión por el descubierto tiene por objeto el cobro de los costes en que ha incurrido la entidad al efectuar las reclamaciones necesarias para la recuperación de los

salvos deudores de sus clientes, y no debe ser aplicada de manera automática. Por eso las entidades deben justificar la existencia efectiva de gestiones de reclamación, algo que en su caso parece que no se ha producido. Conforme a la Ley de Crédito al Consumo, en caso de descubierto tácito importante que se prolongue durante más de un mes, se debe informar al consumidor sin demora de su importe, del tipo deudor y de las posibles penalizaciones. Por otro lado, para cambiar de aseguradora se aconseja comunicar, con tiempo, la oposición a la prórroga anual del seguro vigente al menos con dos meses de antelación al vencimiento.



Tengo un problema con una operadora de telefonía a la que solicité la portabilidad del fijo y de Internet, pero que luego cancelé al recibir una contraoferta de mi compañía. El caso es que me envía facturas al banco y las estoy devolviendo. Y ahora me llegan cartas de abogados que me reclaman el pago y si no lo hago me inscriben en listas de morosos. ¿Qué hago?

A partir de julio de 2013 la cancelación de la portabilidad fija se deberá tramitar ante el mismo operador receptor de la solicitud de portabilidad. En estos momentos, todavía puede cancelarse la portabilidad, por escrito o por teléfono con grabación verificada por un tercero, tanto ante el operador donante como ante el receptor de la solicitud de portabilidad. Entendemos que se realizó con corrección la cancelación ante el operador donante, por lo que sugerimos presentar una nueva reclamación a través de una Oficina de Información al Consumidor. Alegue la cancelación de la portabilidad

en plazo por vía telefónica y su grabación ante el operador donante o, en otro caso, aporte copia del documento de cancelación y copias de las facturas que se han abonado a la operadora que le presta el servicio por los mismos periodos que le reclaman. Estas gestiones debieran dar resultado a fin de anular las facturas recibidas y de evitar nuevas pero, en caso contrario, sugerimos acudir a Arbitraje de Consumo. Consulte en el Departamento de Consumo del Gobierno de su comunidad Autónoma o en la Oficina de Consumo de su municipio.

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.



INDEMNIZACIÓN POR DESEMPLEO

Contrata un seguro de desempleo y el seguro se niega a indemnizarle cuando es despedido

En diciembre de 2008 una consumidora contrató una póliza de seguro de accidentes que también cubriría el riesgo de despido con mil euros mensuales durante seis meses. En abril de 2009 la despedieron pero la aseguradora se negó a abonar lo pactado: alegó que no podía aplicar la cobertura porque el asegurado conocía su paso inmediato a situación de desempleo. A la firma de la póliza la asegurada trabajaba en una empresa en situación de concurso de acreedores. Pero la Audiencia Provincial de las Palmas, en sentencia de 13 de noviembre de 2012, condenó a la aseguradora a abonar los seis mil euros pactados. Justifica su decisión en que de la mera declaración de concurso de acreedores del empleador no se podía deducir que la empleada viera peligrar su empleo. La asegurada, dice, tenía un contrato de trabajo a tiempo indefinido y la declaración de concurso no supone la despedida de toda la plantilla de una empresa.



CLÁUSULA ABUSIVA EN CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL ASCENSOR

Una comunidad de propietarios resuelve el contrato de mantenimiento del ascensor después de cinco años y le reclaman daños y perjuicios

En el año 2006 una comunidad de propietarios firmó un contrato de mantenimiento del ascensor por diez años prorrogables por iguales períodos de tiempo. Según el contrato, la comunidad podía resolverlo libremente antes del cumplimiento del plazo pero debía indemnizar a la otra parte por daños y perjuicios en una cantidad igual al 50% del importe del mantenimiento pendiente y, además, debía reintegrar las cantidades percibidas como descuentos. Como la comunidad decidió resolver el contrato en 2011 y se negó a pagar, la empresa acudió a juicio y reclamó la indemnización. Pero la Audiencia Provincial de Badajoz, en sentencia de 15 de octubre de 2012, dijo que esta reclamación no procedía, en ningún importe, al no haber acreditado la empresa que la resolución le hubiera ocasionado daños y perjuicios. Para la Audiencia Provincial de Badajoz esta cláusula de larga duración era abusiva por buscar eludir competidores que pudiesen proporcionar a la comunidad mejores condiciones de calidad del servicio y precio.



ALQUILER DE VIVIENDA

Firman una reserva abusiva para alquilar una vivienda

Unos ciudadanos pagaron la fianza por una reserva en la que se comprometían a firmar en fecha determinada un contrato de arrendamiento de vivienda presentando a la firma aval por casi 6.000 euros. Pero la empresa propietaria retrasó la firma del contrato, y sobrepasó la establecida en el contrato, por lo que los consumidores acudieron a juicio solicitando que se les indemnizará con el doble de lo pagado. Como el documento de la reserva no contemplaba indemnización a favor del futuro inquilino para caso de desistimiento del propietario pero sí a la inversa, declara la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 29 de octubre de 2012, que la cláusula era abusiva y condena a la propietaria a devolver el doble del importe recibido como fianza. Y señala que también era nula la cláusula que obligaba a presentar aval a la fecha pactada para la firma ya que no podía saberse cuándo se podría entregar la vivienda con la oportuna licencia de ocupación. Con esta exigencia, añade la sentencia, se obligaba a soportar e incrementar prematuramente los gastos de constitución y mantenimiento del aval.

