



Compré un coche de segunda mano en un concesionario. Pague casi 8.000 euros y a las tres semanas se averió. Como tenía garantía por dos años, lo llevé al taller que me dijo la casa. El presupuesto de reparación asciende a tres mil euros porque hay que sustituir la caja de cambios. En el taller me dicen que no se hacen cargo y que si no lo reparo tengo que pagar 140 euros por el presupuesto. El vendedor me dice que tengo que gestionar todo con el taller de reparaciones pero allí no me ofrecen ninguna solución. ¿Qué puedo hacer?

Le sugerimos que reclame por escrito al concesionario vendedor que es, conforme a la Ley del Consumidor, quien debe asumir las obligaciones propias de la garantía legal, respondiendo frente al consumidor. Los vehículos de segunda mano gozan de una garantía de un año, gratuita e impuesta por la ley, presumiéndose durante los primeros seis meses desde la entrega que las averías o defectos son de origen. En este periodo y en caso de mal uso por el consumidor, probado objetivamente por el vendedor, este podría eximirse de sus responsabilidades. Reclame al vendedor por burofax certificado, o a través de los servicios de consumo de su provincia o muni-

cipio, la reparación gratuita o, en su defecto, la resolución de la compra con devolución del vehículo y del precio pagado. En caso de que su reclamación no fuera atendida, creemos que puede interesarle acudir a un abogado e iniciar acciones judiciales. Tenga en cuenta que hay dos tipos de garantía, la legal, que obliga al vendedor, y la comercial, que en ningún caso puede perjudicar los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos por la ley. Si llegara a un acuerdo de reparación, exija justificaciones documentales tanto de la entrega como de la devolución del vehículo en las que consten la fecha, la falta de conformidad y las reparaciones efectuadas.



Somos un grupo de jubilados que de vez en cuando organizamos un viaje. Hicimos un crucero por el Mediterráneo. El último día teníamos programada una excursión antes de coger el vuelo de regreso. Interrumpieron la excursión y nos dejaron en una especie de hangar del aeropuerto sin comida hasta la salida del vuelo. Hemos ido en varias ocasiones a la agencia a quejarnos pero no nos dan respuesta. ¿Qué derechos tenemos y qué podemos reclamar?

La interrupción de la excursión y reducción de la duración programada supone un incumplimiento parcial del contrato de viaje combinado. Conviene leer detenidamente el contrato y los folletos publicitarios, de carácter vinculante. En caso de que hubieran abonado un importe extra por la excursión de día completo (con comida incluida), les sugerimos que reclamen la devolución de ese importe extra, más los gastos de comida, bebida, etc. En otro caso, pidan una compensación genérica, al menos en primera instancia. Y añadan una solicitud de indemnización del daño moral por el abandono que padecieron.

Los derechos de los usuarios de viajes combinados se encuentran regulados en la Ley del Consumidor del año 2007. Organizadores y agencias detallistas de viajes combinados deben responder frente al consumidor del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que estas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios (hoteles, transportistas, guías turísticos...). Sugerimos que dirijan su reclamación por burofax o a través de los servicios de consumo a la agencia de viajes, incluyendo la identificación de todos los afectados.

#### 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 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.



#### INCUMPLIMIENTO DE LA AGENCIA DE VIAJES

##### Contratan un viaje a Egipto y no llegan a tiempo para embarcar en el avión

Unos viajeros contrataron en una agencia de viajes un viaje combinado a Egipto. Pero el primer vuelo de salida, Málaga-Madrid, llegó con retraso a Barajas y no lograron embarcar en el vuelo Madrid-Luxor. Demandaron a la agencia la devolución del precio pagado, 2.780 euros, y ganaron el pleito. Dice la Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 26 de abril de 2013, que no existía causa imputable a los consumidores que determinara que no pudieran coger el vuelo a Egipto, pues la tardanza en llegar al aeropuerto de Barajas se debió al retraso del vuelo que les traía desde Málaga. A pesar de que no tenían que facturar equipaje y que el Jefe de la Delegación de la Agencia de Viajes gestionó la preparación de las tarjetas de embarque en uno de los mostradores, cuando los pasajeros llegaron se encontraron el mostrador cerrado. Para la Audiencia Provincial de Barcelona lo sucedido determinaba un incumplimiento de la agencia que pudo haber actuado de otra forma.

#### CLÁUSULA SUELO-TECHO

##### Reclama la nulidad de la cláusula suelo-techo de su hipoteca y gana el juicio con devolución de casi 8.000 euros pagados de más

Un consumidor contrató en 2004 un préstamo hipotecario variable (Euribor + 0'50%) con una cláusula suelo-techo por la que el tipo de interés no podía ser inferior al 3'25% ni superior al 9%. Alegando que se trata de una condición general abusiva, demandó al banco y solicitó su condena a eliminar la cláusula del contrato y la devolución de lo abonado de más. Su demanda fue íntegramente estimada. Dice el Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Orense, en sentencia de 13 de mayo de 2013, que la cláusula de límite mínimo o suelo era abusiva, conforme a la Ley del Consumidor. Al no contemplar el contrato ninguna ventaja a favor del consumidor en compensación del riesgo ilimitado que asumía pero que en cambio, no asumía la entidad bancaria en la misma medida. Y que se debía de reintegrar la cantidad de 7.988 euros cobrada como consecuencia de la aplicación de la cláusula suelo y recalcular y rehacer, excluyendo la cláusula suelo, los cuadros de amortización del préstamo hipotecario.



#### HUELGA DE CONTROLADORES AÉREOS

##### Una agencia de viajes reconoce el derecho al reembolso del precio pagado por la huelga de controladores aéreos, pero no lo abona

Como consecuencia de la huelga de los controladores aéreos en diciembre de 2010, varios consumidores no consiguieron disfrutar de un viaje combinado por el que habían abonado 4.900 euros. Reclamaron a la agencia de viajes y esta les trasladó el reconocimiento de la agencia mayorista del derecho a reembolso. Pero ni la agencia minorista vendedora ni la mayorista organizadora les devolvía el dinero, por lo que fueron a juicio frente a la agencia vendedora y lo ganaron. Dice la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 20 de marzo de 2013, que la propia agencia demandada había reconocido por escrito el derecho de estos usuarios a que les reembolsara su dinero. Indica además, que no se reclamaba indemnización alguna sino solo el reembolso del precio de un viaje pagado y no realizado por circunstancias no imputables a los consumidores.

