



Contratamos unha viaxe de seis días nun hotel con pensión completa e unhas excursións para dous matrimonios amigos. Catro días antes de saír, con todo pagado na axencia de viaxes, o meu marido sufriu unha caída. Atendérono en urxencias e recomendaronlle repouso durante quince días. Ese mesmo día chamei á axencia pero xa non estaban. Como os días seguintes eran festivos, por Semana Santa, chamei o teléfono de información da axencia pero comunicaba ou tiñanme en espera sen atenderme, polo que chamei directamente o hotel. Alí dixéronme que eles non podían facer nada. O caso é que non conseguín anular a viaxe ata o mesmo día da saída, momento no que acudín á axencia de viaxes. Non nos devolven o diñeiro porque din que realizamos a anulación moi tarde. Levamos meses con esta reclamación e a axencia de viaxes segue coa súa teima. Temos dereito a que nos devolvan, polo menos, parte do pagado?

A tardanza en cancelar a viaxe é consecuencia da defectuosa prestación dos servizos telefónicos de atención ao público, cuestión que poden acreditar, polo menos parcialmente, coas facturas de teléfono nas que consten as chamadas ao hotel e as que os mantiveron en espera indefinida. Cando se cancela unha viaxe combinada con tres días de antelación á saída, como debería resultar polas súas xestións, as axencias de viaxes están obrigadas a devolver o importe pagado descontando un 15% en concepto de penalización máis os gastos de xestión e os de anulación, de os houber. Con todo, no seu caso, a cancelación produciuse pola caída do seu marido e, polo tanto, trátase dunha causa de forza maior. A

Lei 21/1995, do 6 de xullo, reguladora das viaxes combinadas expresa que en todo momento o usuario ou consumidor poderá desistir dos servizos solicitados ou contratados e terá dereito á devolución das cantidades que aboase, pero deberá indemnizar o organizador ou retallista en determinadas contías, salvo que tal desistencia teña lugar por causa de forza maior. De maneira que no seu caso deben devolverlle o total pagado. Suxerímoslle que acuda a unha Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC) para facer unha última reclamación fidedigna contra o comerciante por xunto e contra o retallista e que, en caso de negativa, acuda a un avogado para iniciar as accións xudiciais. //



Comprei un ordenador portátil nun grande almacén, dous meses despois non se acendía e leveino ao establecemento. Entregáronme un resgardo e dixéronme que o enviaban a Madrid ao servizo técnico. Un mes despois chamáronme do servizo técnico para preguntarme cal era o problema do ordenador. O caso é que pasaron dous meses e medio e non teño noticias do ordenador. Na tenda dinme que espere. Que podo facer?

Suxerímoslle que non espere e que envíe unha reclamación por burofax ou que compareza no establecemento e cubra unha folla de reclamacións. Dous meses e medio é un prazo excesivo para proceder a unha reparación en garantía e presúmese deste xeito a imposibilidade da súa reparación. Neste sentido, a lei de consumidores recoñece o dereito do consumidor para optar, ante un defecto do produto, pola reparación ou pola substitución doutro novo. Tanto a reparación como a substitución deben levarse a cabo nun prazo razoable e sen maiores inconvenientes para o consumidor.

Como dispón do resgardo coa data de entrega, o prazo de garantía leva xa dous meses e medio en suspenso, e atópase dentro dos seis primeiros meses da garantía. Neste período, presúmese que o ordenador veu con defecto de orixe, as circunstancias e probas fan que a súa reclamación teña moitas posibilidades de prosperar en caso de accións xudiciais. Con todo, primeiro debe reclamar a substitución do produto ou a devolución do importe, baseándose na lei de garantías. En caso de que a súa reclamación non fose atendida, suxerimos que acuda aos tribunais. //

#### DÚBIDAS LEGAIS consultoriolegal@consumer.es

Se tes dúbidas legais, mándanos un correo electrónico. Tras estudar as posibilidades de cada caso, os servizos xurídicos de EROSKI CONSUMER suxiren as actuacións máis adecuadas para cada situación. Trátase só dunha orientación posto que as cuestións xudiciais son complexas e están cheas de circunstancias que condicionan os casos e inflúen nas sentenzas. Recordamos que a única contestación ás consultas que se reciban será a publicada nestas páxinas.

#### UN CASO SIMILAR PODE MERECEER UNHA SENTENZA DISTINTA

Esta sección recolle sentenzas dos nosos tribunais que, polo seu contido, afectan os consumidores e usuarios de todo tipo de produtos e servizos. Non esqueza que ante feitos similares, as cuestións de proba, as circunstancias concretas das partes implicadas e ata o tribunal que sexa competente na causa pode determinar sentenzas distintas.



#### CLÁUSULA TEITO

##### Contrata unha hipoteca e paga 289 euros de máis ao mes

Unha persoa acudiu aos tribunais co fin de solicitar a nulidade da cláusula teito da súa hipoteca e a devolución dos 3.176 euros que pagara de máis. Este consumidor alegou que a cláusula era abusiva, que xamais o informaran e que en lugar de pagar o xuro pactado, euribor + 0'75, aboara case 290 euros cada mes. E gañou o preito. O Xulgado do Mercantil número 2 de Palma de Mallorca, en sentenza do 2 de febreiro de 2012, asegura que para que estas cláusulas sexan legais hai que proporcionar unha axeitada información previa e que a súa redacción debe ser comprensible. Neste caso matizou que a cláusula era desproporcionada e abusiva, igualándose o "límite teito" a xuros usureiros e leoninos do 28%. Na sentenza quedou claro que este caso mostraba un exemplo da posición desigual e do poder da entidade de crédito fronte ao consumidor.

#### DANOS NA VIVENDA POR CORTE NA SUBMINISTRACIÓN ELÉCTRICA

##### Estránganselle o ordenador e o Home Cinema

A un home estránganselle o seu ordenador, a súa impresora e o Home Cinema logo de reiniciarse a subministración eléctrica tras un corte de hora e media. O seu seguro abooulle 2.660 euros polos danos, no entanto demandou a empresa eléctrica. Para a Audiencia Provincial das Illas Baleares, en sentenza do 15 de febreiro de 2012, quedou probado que a causa do dano se atopaba nas variacións de tensión ao reiniciarse o servizo e que o feito de que outros aparatos do mesmo inmovible non se visen afectados dependía do calibrado dos fusibles, con independencia de que haxa equipos máis sensibles ca outros. De acordo coa lei dos consumidores, a Audiencia condena á empresa eléctrica a pagar os danos e recorda que os prestadores de servizos son responsables dos prexuízos causados aos consumidores, salvo que proben que cumpriron as esixencias e os requisitos establecidos no regulamento e os coidados que esixe a natureza do servizo.



#### CULPA EXTRA CONTRACTUAL

##### Péchanse inesperadamente as portas mecánicas ao seu paso nunha sucursal bancaria

Un usuario sufriu unha caída ao ser golpeado polas portas automáticas de acceso a unha oficina dunha caixa de aforros. Co fin de reclamar unha indemnización polos prexuízos padecidos foi a xuízo e gañouno. A Audiencia Provincial de Albacete pronunciouse en sentenza do 7 de febreiro de 2012, que conforme a Lei de consumidores hai unha presunción de culpa de quen explota este tipo de mecanismos, sobre todo cando se trata de lugares frecuentados por usuarios como persoas maiores, cuxos reflexos poden verse minguados. O uso e a explotación dun sistema de acceso mecánico ou electrónico é un elemento de risco que exclúe a consideración de que esteamos ante un risco máis da vida no que sexa esixible unha atención especial por parte do usuario, pois non depende da súa atención que o sistema funcione ou deixe de facelo. Nestes casos, o feito do peche automático no momento no que pasaba unha persoa era indicativo do funcionamento defectuoso do sistema, sen que fose necesario que o usuario probase que algo fallou ao seu paso.

