



Levei o coche do meu fillo ao taller de sempre. Dixéronme que non adoitaban traballar con esa marca pero aceptárono para o seu arranxo. Repararon a avaría, pero pasaron uns días e o sistema de calefacción púxose en marcha ao arrancar o vehículo sen poder apagarse. Por iso, leveino de novo ao taller, onde me cambiaron dúas pezas sen que a avaría se solucionase. Teño que pagar os cambios da peza se non solucionaron a avaría?

O consumidor ten dereito a que lle fagan un presuposto previo por escrito e só se pode proceder á prestación do servizo unha vez que o usuario ou a persoa autorizada asine ou renuncie de forma fidedigna á súa elaboración. Ademais as avarías ou defectos ocultos que aparezan durante a reparación deben comunicarse ao usuario no prazo máximo de corenta e oito horas, co seu importe, e só logo de conformidade expresa poderá realizarse a reparación. Tamén está prohibida a substitución innecesaria de pezas. Por outro lado, consideramos que o contrato de reparación é un contrato de obra con obriga de alcanzar un resultado e que, de acordo coa regulamentación do contrato de depósito, o taller pode reter o vehículo ata o completo pagamento do que se lle deba. Neste sentido, o usuario poderá desistir do encar-

go realizado en calquera momento, pero deberá aboar ao taller o importe polos traballos efectuados ata a retirada do vehículo.

Agora ben, se o presuposto estivese aceptado e se considerase innecesario o cambio das pezas porque non contribuíron a reparar a avaría, entendemos que non estaría obrigado ao pagamento desas concretas intervencións. Suxerimos que intente aclarar canto antes a situación cun presuposto por escrito. Pola contra, pode ter problemas para retirar o vehículo sen previo pagamento das cantidades que o requiran, polo que é posible que deba recorrer á Arbitrase de Consumo ou aos tribunais. Con todo, antes dese paso solicite unha folla de reclamacións e acuda aos servizos de consumo do seu municipio ou provincia.



Dirixímonos ao pobo para pasar as vacacións e sufrimos un accidente, sen máis contratempas que o susto e a avaría do coche. A compañía de seguros enviounos a guindastre e un taxi ata casa. Quedaban xa poucos quilómetros e o coche quedou nun taller próximo. Ao día seguinte chamei a miña compañía de seguros para solicitar un coche de substitución, como teño contratado, pero non houbo maneira. Paguei entón un coche (225 euros) para os meus desprazamentos durante as vacacións ata que me devolveron o meu. Podo reclamar?

Lea con detemento as condicións da súa póliza, sobre todo as relativas á asistencia en viaxe. A cobertura ou garantía de remolque e traslado do vehículo máis o medio de transporte ata o domicilio e a cobertura de vehículo de substitución mentres o vehículo está en reparación son compatibles e, cando así se desprenda da póliza, a compañía debe facilitar ese vehículo de substitución durante o tempo de reparación. Así o entendeu o Servizo de Reclamacións da Dirección de Seguros polo que

en caso de contratarse a cobertura de vehículo de substitución para accidente, a aseguradora incumpliría a Lei do contrato de seguro en virtude da cal o asegurador está obrigado a satisfacer a indemnización tras a comunicación do sinistro. Reclame por escrito e achegue copia da factura do aluguer do vehículo. Se non obtén unha resposta satisfactoria, dirixase ao defensor do cliente do asegurado e, en última instancia, ao Servizo de Reclamacións da Dirección de Seguros.

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. Recorda 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.



DEREITO DE DESISTENCIA DO CONSUMIDOR

Desiste por teléfono dunha compra a domicilio pero non ten validez legal

Un cidadán recibiu no seu domicilio a visita de dous comerciais que lle venderon un aparato de imanterapia (produto que asegura ter propiedades magnéticas beneficiosas para a saúde). Tres días despois chamou a empresa para dicir que non lle interesaba o produto e que pasasen polo seu domicilio a recollelo, solicitude que foi aceptada por teléfono. Pero despois a empresa demandouno por non pagamento do prezo de produto (900 euros) e na sentenza da Audiencia Provincial de Asturias, do 23 de marzo de 2012, condenouse o consumidor a pagar esa cantidade. Segundo esta sentenza, tratábase dun contrato realizado fóra do establecemento mercantil, no que a lei regula de xeito expreso o dereito de desistencia do consumidor e, neste caso, o vendedor cumprira coa entrega do documento de desistencia, no que se destacaba en letra negra e de forma específica que se tiñan sete días a partir da data de recepción do pedido para exercitar tal dereito mediante envío do documento ao domicilio social da empresa vendedora. Para a Audiencia Provincial non quedou probada a desistencia do consumidor, polo que o contrato era válido e debía pagar o prezo.

RESPONSABILIDADE CIVIL

Contrata un seguro do fogar e non lle cobre accidentes por auga

Nunha vivenda o vertedoiro encheuse de auga e verteuse polo piso ata chegar á vivenda do piso inferior. A compañía de seguros negouse a cubrir os danos nas dúas casas e alegou que foi un accidente e que entre as garantías contratadas na póliza non se atopaba a responsabilidade civil. As dúas propietarias afectadas demandaron a aseguradora, pero só a dona do piso inferior gañou o xuízo pola cantidade de 2.233 euros polo importe das reparacións. Para a Audiencia Provincial de León, na sentenza do 29 de febreiro de 2012, aínda que entre as garantías contratadas non se incluía a responsabilidade civil, si se dicía cubrirla noutro apartado da póliza e, de acordo á interpretación dos contratos de seguro, calquera dúbida que puidese xurdir nas relacións aseguradoras debe resolverse en favor do asegurado. Con todo, respecto aos danos na vivenda asegurada considérase nesta sentenza que só se cubrían os danos por auga en caso de rotura de canalizacións ou similar e, neste caso, non foi este a súa orixe por se tratar dun mero accidente.



RESPONSABILIDADE CONTRACTUAL DO SERVIZO DE TINTURARÍA

A tinturaría devólvelle o vestido destinxido

Una muller levou un vestido á tinturaría para que llo limpasen. Ao comprobar a perda de cor da prenda reclamou o Instituto Galego de Consumo, pero a reclamación rematou sen sanción e acudiu aos tribunais. A Audiencia Provincial da Coruña, na sentenza do 25 de abril de 2012, condenou a tinturaría a indemnizar a consumidora con 464 euros fronte aos 580 solicitados. Declárase nesta sentenza que estes servizos de limpeza se rexen por contratos de obra consistentes na limpeza das prendas sen deterioralas, así como que á tinturaría lle competía probar o caso fortuíto ou a forza maior para liberarse da responsabilidade. Neste caso, como non probou que a etiquetaxe fose defectuosa ou que a deterioración derivase do fixador empregado no tinxido da prenda, condenouse a tinturaría a indemnizar os danos causados. Ademais tampouco se probou que o vestido se retirase da tinturaría, nin que a súa deterioración se producise fóra dela e con posterioridade á súa limpeza.

