



Solicitei un empréstimo hipotecario e un seguro de vida de prima única. Cancelei anticipadamente o empréstimo e creo que polos anos de seguro de vida que quedan me deberíanme devolver uns 3.000 euros. Teño dereito a esta devolución?

Conforme os criterios da Dirección Xeral de Seguros no caso de que se amortizase anticipadamente todo o empréstimo, a aseguradora debe devolver a parte de prima non consumida, se ben, en primeiro lugar, hai que atender ás cláusulas da póliza. Por iso, léaa. As dúas cláusulas máis frecuentes son a que determinan que se devolverá a parte da prima non consumida, e a que establece que o seguro seguirá vixente e outorgando cobertura, pero o beneficiario deixará xa de ser o banco e será designado outro libremente polo tomador. Se-

gundo fose o caso, reclame a devolución ou designe novo beneficiario do seguro. E teña en conta que para o cálculo da contía que devolver non se aplicaría unha multiplicación do número de anualidades pendentes ao resultado de dividir o prezo pagado entre os anos de duración do seguro. Calculada e descontada a prima consumida, tamén se descontarán outros importes, como os gastos de xestión interna e, con maior impacto, pois adoita ser elevada, a comisión ao mediador de seguros (o banco).



Durante case un ano a miña compañía de teléfono cobroume uns 10 euros máis ao mes sen que eu me decatase porque nin sequera recibía as facturas. Reclamei e despois de moitas voltas recoñecen que me cobraron unha cota que non era a do meu contrato. Pero, aínda así, dinme que só me devolven seis meses. Que podo facer?

Suxerímoslle que presente unha nova reclamación. Para iso pónase en contacto telefónico co servizo de atención ao cliente ou presente a súa reclamación por escrito nunha oficina de información en consumo. Achegue a esta oficina os números de incidencia das súas anteriores reclamacións telefónicas, copia do contrato e das facturas se é que xa dispón delas (no caso contrario, reclámeas) e solicite a devolución do importe total das cantidades aboadas

en exceso. De acordo co Código civil, cando se recibe algo que non fose contratado e que por erro foi indebidamente entregado, xorde a obriga de restituílo. Se se trata dun cobramento indebido, o prazo de prescrición enténdese que é o xeral para as accións persoais, é dicir, quince anos. Por outro lado, a Lei do consumidor recoñece o dereito a reclamar con eficacia e obter a devolución do prezo en caso de incumprimento.

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 MERCER 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.



LEI DE CONSUMIDORES E LEI DE SERVIZOS DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN

Reclámanlle no xuízo o pagamento dunha factura de teléfono e sae absolto

Unha compañía telefónica demandou un cidadán e no xuízo reclamoulle 178 euros por unha factura sen pagar, ao que o consumidor se opuxo alegando cargos indebidos e erros de funcionamento dos equipos de medición. Insistiu en que non pagaba nada e en que non estaba obrigado a pagar a cantidade requirida. E a operadora perdeu o xuízo porque, tal e como defende a Audiencia Provincial de Pontevedra, en sentenza do 8 de maio de 2012, a única proba que achegou a compañía de telefonía foi a factura reclamada outras probas respecto ás cuestións de medicións e tarifacións. De acordo coa Lei de consumidores e coa Lei de servizos da sociedade da información e tal e como recolle a Carta dos dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas, que eleva o nivel de protección dos usuarios, os operadores teñen a obriga de ofrecer unha información detallada, comparable, pertinente, doadamente comprensible, accesible e actualizada sobre a calidade dos servizos que presten, así como a dispoñibilidade en favor do consumidor final dos parámetros e métodos de medición.



NON PAGAMENTO DE EMPRÉSTIMO PERSOAL

Demándanlle 5.000 euros por non pagar un empréstimo, pero paga menos de 1.500 por xuros abusivos

Unha entidade financeira demandou un consumidor o pagamento de case 5.000 euros por non pagamentos nun empréstimo persoal. Destes, 3.550 euros eran xuros pero o consumidor manifestou que as condicións e os xuros do crédito eran abusivos. De acordo coa análise dos xuros pactados e aplicados, tanto os remuneratorios como os de demora, conclúe a Audiencia Provincial da Coruña, en sentenza do 14 de setembro de 2012, que en efecto era abusivo o xuro pactado, porque alcanzou porcentaxes superiores ao 20% cando as condicións do mercado eran outras moi distintas e máis favorables ao consumidor. O tribunal constatou que o total financiado foi de 16.000 euros, o xa pagado polo demandado 20.461 euros e, quedando unha débeda pendente de 4.962 euros por varios factores dos que 3.550 eran xuros, considera prudente rebaixar a suma reclamada como xuros nun 50%, co que admitiu a demanda só pola suma de 1.400 euros.



DEVOLUCIÓN DO DIÑEIRO ADIANTADO POR FORZA MAIOR

Cancela unha viaxe combinada e néganlle a devolución do diñeiro dos billetes de avión

Un cidadán contratou e pagou a cantidade de 1.870 euros por unha viaxe combinada nunha axencia de viaxes, pero debido ao empeoramento da enfermidade do seu pai tivo que cancelala. Avisou a axencia e solicitou a devolución de todo o diñeiro aboadado pero a axencia negouse á súa devolución total. Baseou o seu argumento no aviso, posterior ao contrato e por correo electrónico, sobre as condicións de pagamento dos billetes de avión. Informou o cliente que unha vez emitidos os billetes, estes tiñan o 100% de gastos en caso de cancelación ou modificación. Pero, aínda así, o consumidor gañou o xuízo. Para a Audiencia de Madrid, en sentenza do 10 de setembro de 2012, era aplicable a Lei do consumidor xa que non se podía esquecer que, entre os dereitos do afectado, se recoñece en todo momento que o consumidor e usuario poderá deixar sen efecto os servizos solicitados ou contratados, tendo dereito á devolución das cantidades aboadas, sobre todo se está xustificadas. Unha vez acreditada esta forza maior, pois o pai faleceu nos días seguintes, a Audiencia de Madrid condenou a axencia de viaxes a devolver os 1.870 euros.