



Comprei un robot de cociña por Internet. Segundo a web, na caixa incluírse o manual de instrucións, receitas de cociña e unha tarxeta de garantía. Con todo, faltaba a tarxeta de garantía e reclameina por e-mail. Non contestaron e pasados nove días o robot empezou a funcionar mal. Logo de varios correos sen resposta díxenlles que ía acudir á oficina do consumidor. Entón díxéronme que como lles estaba ameazando xa non me enviaban a garantía. Estivemos cruzándonos correos ata que finalmente me ofrecen outro robot a cambio de pagar case 20 euros por recoller o meu e entregarme outro novo. Teño que pagar eu eses gastos?

O réxime xurídico da reparación ou substitución dun produto en garantía legal (dous anos) hase de axustar a dúas regras esenciais. Unha, a gratuidade, que debe comprender os gastos necesarios realizados para emendar a falta de conformidade dos produtos, sobre todo os gastos de envío, así como os custos relacionados coa man de obra e os materiais. A segunda, debe levarse a cabo nun prazo razoable e sen maiores inconvenientes para o consumidor. No seu caso non se debe confundir a aplicación da garantía do exercicio co dereito de desistencia nas compras a distancia nas que

o empresario si pode esixir o consumidor que se faga cargo do custo directo de devolución do ben. Suxerímoslle que presente unha reclamación nos servizos de consumo do seu municipio ou provincia, tamén no caso de que xa aboase os gastos, e solicite a devolución. Pida ademais que lle remitan: documento da garantía comercial se a houbese (para a legal basta coa factura e co albará de entrega) e mais a xustificación documental da entrega do robot de substitución, na que conste a data de entrega e a falta de conformidade que orixinou o exercicio do dereito de substitución.



Hai dous anos que contrato o servizo de mantemento da caldeira coa miña compañía de gas e electricidade. Un venres avaríouse a caldeira e chamei o servizo técnico, pero o técnico en cuestión non veu ata o martes, e aínda que parecía que nun primeiro momen a reparara, ao día seguinte non funcionaba. Regresou de novo e díxonos que non podía facer nada e que chamásemos ao servizo técnico da caldeira e lle pasásemos a factura á compañía do gas. Pagamos máis de 160 euros, pasamos dez días sen auga quente nin calefacción e agora estannos a dar de longas. Que podemos facer?

Enténdese que a compañía de gas e electricidade non cumpriu con dilixencia as obrigas do contrato (executar nun determinado lapso de tempo as obras ou servizos de reparación de avarías), mentres que o consumidor si cumpriu as súas (aboar o prezo pactado no contrato). Suxerimos que presenten unha reclamación escrita nos servizos de consumo. Segundo o Código civil, están suxeitos a indemnización de danos e prexuízos quen incumplan as súas obrigas por dolo, negligencia ou morosidade. Xunten a reclamación de copia do contrato e da factura aboada e aleguen incumprimento do servizo técnico que non reparou de forma

conveniente en ningunha das súas visitas. Soliciten unha indemnización dos prexuízos causados: o importe aboado ao servizo técnico da marca da caldeira, pero mencionen tamén ao período de tempo no que se viron privados de auga quente e calefacción. Manifesten que tiveron que acudir ao servizo da casa por tal incumprimento de acordo coas indicacións do mesmo técnico da compañía. Se non obteñen resultado, acudan a Arbitraje de Consumo e se o consideran conveniente comuniquen por escrito a súa oposición á prórroga do contrato.

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 MERECE 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.



CLÁUSULAS ABUSIVAS

Asina unha hipoteca con chan e teito e remata pagando o dobre

Un consumidor demandou ao banco que lle concedeu no seu día a hipoteca e solicitou que se declarase nula, por abusiva, a cláusula "chan e teito" de limitación dos xuros e a devolución das cantidades cobradas de máis pola súa aplicación. E nesta sentenza, a Audiencia Provincial de Cáceres, con data 18 de xullo de 2012, deu a razón ao consumidor e condenou o banco a devolver 2.224 euros cobrados de máis, cos seus xuros legais, así como a recalcular e refacer, excluindo a cláusula "chan", os cadros de amortización do empréstimo hipotecario. E é que para a Audiencia Provincial de Cáceres a cláusula pola que a entidade establecía os límites ao tipo de xuro aplicable nun mínimo do 3'70% anual e nun máximo do 12% anual era abusiva por falta de reciprocidade. O consumidor, sostén a Audiencia, asinara un elevado límite á baixa con evidente prexuízo para si mesmo, pois viuse obrigado nos últimos anos a pagar un xuro de máis do dobre do que lle correspondese.

BENS INMOBLES

Contrato de aproveitamento por quenda de bens inmobles e impoñenlle unha financeira

Un cidadán asinou un contrato de aproveitamento por quenda de bens inmobles e para o seu pagamento asinou un contrato de empréstimo cunha entidade financeira. Como entendeu que non se cumprira a legalidade acudiu a xuízo e solicitou a nulidade do contrato de multipropiedade, pero tamén o de financiamento e alegou que ambos os dous contratos estaban vinculados. E así o considerou a Audiencia Provincial de Madrid nesta sentenza do 24 de setembro de 2012, que concluíu que ao ser nulo o contrato de aproveitamento por quenda o era tamén o de empréstimo por aplicación da Lei de crédito ao consumo. Para a Audiencia non podía ignorarse que na tramitación do crédito interviñera a vendedora, aínda que a entidade crediticia negase, aínda que sen probalo, a existencia dun acordo previo coa vendedora dos servizos turísticos. E condena de forma solidaria a ambas as dúas partes a devolver todas cotas vencidas e aboadas entre xuño de 2007 e febreiro de 2011.



INTOXICACIÓN ALIMENTARIA

Durante unha viaxe combinada con seguro de asistencia sanitaria e a axencia non os atende

Dúas persoas contrataron unha viaxe combinada cunha axencia e durante a viaxe sufriron unha intoxicación alimentaria. Polos danos sufridos demandaron a axencia polo miúdo vendedora e a almacenista organizadora do paquete de vacacións. Reclamaban 4.551 euros polos días de vacacións non gozados, por días de baixa, por gastos en comunicacións a familiares e por gastos de hospitalización. Non obstante, a Audiencia Provincial das Palmas considerou que só correspondía a indemnización por gastos de hospitalización, 120 euros, xustificando a súa decisión no feito de se ben os consumidores sufriron a intoxicación, esta non foi nos hoteis contratados, nin foi por culpa da organización da viaxe pero engade que se lles debeu prestar unha completa asistencia sanitaria xa que esta era obxecto de cobertura do seguro que contrataran. Se se contratou unha viaxe con asistencia sanitaria por enfermidade sobrevida, con independencia que esta prestación se asegurase a través dunha entidade aseguradora, di a Audiencia Provincial das Palmas, nesta sentenza do 12 de xuño de 2012, que debían responder tanto a axencia polo miúdo como a almacenista organizadora da viaxe combinada.

