



No banco ofrecéronme un seguro para o coche. Asinei os papeis, aínda que lle dixen que non pasasen o cargo pola conta corrente porque non tiña saldo e que esperasen a que eu os avisase. O caso é que mo cargaron e que me deixaron a conta en descuberto. Logo, ao ingresar diñeiro, vexo que me cobraron tamén case corenta euros por gastos de reclamación de descuberto. Que podo facer?

Suxerímoslle que lle presente unha reclamación por escrito ao director da súa sucursal e que solicite a devolución da comisión. Manifeste as vicisitudes na contratación do seguro e alegue que non recibiu ningunha reclamación de posición debedora que xustifique o seu cobramento. No caso de que non obteña unha resposta satisfactoria, dirixa unha segunda reclamación escrita ao Defensor do Cliente da entidade e, en última instancia, ante ao Servizo de Reclamacións do Banco de España. Esta comisión polo descuberto ten por obxecto o cobramento dos custos en que incorreu a entidade ao efectuar as reclamacións necesarias para a recuperación dos saldos debedores dos

seus clientes, e non debe ser aplicada de xeito automático. Por iso, as entidades deben xustificar a existencia efectiva de xestións de reclamación, algo que no seu caso parece que non se produciu. Conforme á Lei de crédito ao consumo, en caso de descuberto tácito importante que se prolongue durante máis dun mes, débese informar o consumidor sen demora do seu importe, do tipo debedor e das posibles penalizacións. Por outro lado, e para cambiar de aseguradora, aconsellámoslle que comunique, con tempo, a súa oposición á prórroga anual do seguro vixente polo menos con dous meses de antelación ao vencemento.



Teño un problema cunha operadora de telefonía á que lle solicitei a portabilidade do fixo e de internet, pero que logo cancelei ao recibir unha contraoferta da miña compañía. O caso é que me envía facturas ao banco e estounas devolvendo. E agora chéganme cartas de avogados que me reclaman o pagamento e nas que me din que, se non o fago, me inscribirán en listas de morosos. Que fago?

A partir de xullo de 2013, a cancelación da portabilidade fixa deberase tramitar ante o mesmo operador receptor da solicitude de portabilidade. Nestes momentos, aínda pode cancelarse a portabilidade, por escrito ou por teléfono, coa gravación verificada por un terceiro, tanto ante o operador doador coma ante o receptor da solicitude de portabilidade. Unha vez feito isto, entendemos que se realizou con corrección a cancelación ante o operador doador, polo que lle suxerimos que presente unha nova reclamación a través dunha Oficina de Información ao Consumidor. Alegue a cancelación da portabilidade dentro

do prazo por vía telefónica e coa gravación ante o operador doador ou, noutro caso, achegue unha copia do documento de cancelación e copias das facturas que lle aboou á operadora que lle presta o servizo polos mesmos períodos que lle reclaman. Estas xestións deberían servir para anular as facturas recibidas e para evitar outras novas; non obstante, no caso de que non sexa así, suxerímoslle que acuda á Arbitrase de Consumo. Consulte no Departamento de Consumo do Goberno da súa comunidade autónoma ou na Oficina de Consumo do seu municipio.

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 MERECER 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.



INDEMNIZACIÓN POR DESEMPREGO

Contrata un seguro de desemprego e o seguro négase a indemnizalo cando é despedido

En decembro de 2008, unha consumidora contratou unha póliza de seguro de accidentes que tamén aseguraba o risco de despedimento con mil euros mensuais durante seis meses. En abril de 2009, despedírona, pero a aseguradora negouse a aboar o pactado, para o que alegou a exclusión de cobertura en caso de que o asegurado, inmediatamente antes da data do inicio do desemprego, estivese vinculado por unha relación laboral na que o despedimento fose unha característica regular ou recorrente ou en caso de que o asegurado coñecese ou debese coñecer o seu paso inmediato á situación de desemprego. E, no momento da sinatura da póliza, a asegurada traballaba nunha empresa en situación de concurso de acredores. Ante estes feitos, a Audiencia Provincial das Palmas, no sentenza do 13 de novembro de 2012, condenou a aseguradora a aboar os seis mil euros pactados. Xustifica a súa decisión en que da mera declaración de concurso de acredores do empregador non se podía deducir que a empregada vise perigar o seu emprego. A Audiencia entende que a asegurada tiña un contrato de traballo a tempo indefinido e a declaración de concurso non supón o despedimento de todo o equipo dunha empresa.

CLÁUSULA ABUSIVA NUN CONTRATO DE MANTEMENTO DUN ASCENSOR

Unha comunidade de propietarios resolve o contrato de mantemento do ascensor despois de cinco anos e réclámalle danos e prexuízos

No ano 2006, unha comunidade de propietarios asinou un contrato de mantemento do ascensor por dez anos prorrogables por iguais períodos de tempo. Segundo o contrato, a comunidade podía resolvelo libremente antes de que se cumprise o prazo, pero debía indemnizar a outra parte nunha cantidade igual ao 50 % do importe do mantemento pendente e, ademais, debía reintegrar as cantidades percibidas como descontos. Como a comunidade decidiu resolver o contrato en 2011 e se negou a pagar, a empresa acudiu a xuízo. Pero a Audiencia Provincial de Badaxoz, na sentenza do 15 de outubro de 2012, dixo que esta reclamación non procedía, xa que a empresa non acreditou que a resolución lle ocasionase danos e prexuízos. Segundo a Audiencia Provincial de Badaxoz, esta cláusula de longa duración era abusiva, xa que buscaba eludir competidores que lle puidesen proporcionar á comunidade mellores condicións. Ademais, non se prevía no contrato ningunha indemnización a favor da comunidade de propietarios para o suposto da resolución anticipada do contrato por parte da empresa.

ALUGAMENTO DE VIVENDA

Asinan unha reserva abusiva para alugar unha vivenda

Uns cidadáns pagaron a fianza por unha reserva na que se comprometían a asinar nunha data determinada un contrato de arrendamento de vivenda, para o que presentaron no momento da sinatura un aval de case 6000 euros. Pero a empresa propietaria atrasou a sinatura do contrato e superou a establecida neste, polo que os consumidores acudiron a xuízo e solicitaron que se lles indemnizase co dobre do pagado. Como o documento da reserva non consideraba indemnización a favor do futuro inquilino para o caso de desistencia do propietario, pero si á inversa, a Audiencia Provincial de Madrid declara, na sentenza do 29 de outubro de 2012, que a cláusula era abusiva e condena a propietaria a devolver o dobre do importe recibido como fianza. E sinala que tamén era nula a cláusula que obrigaba a presentar un aval na data pactada para a sinatura, xa que non podía saberse cando se podería entregar a vivenda coa oportuna licenza de ocupación. Con esta esixencia, engade a sentenza, obrigábase a soportar e a incrementar prematuramente os gastos de constitución e de mantemento do aval.

