



Merquei un coche de segunda man nun concesionario. Paguei case 8000 euros e ás tres semanas avaríouse. Como tiña garantía por dous anos, leveino ao taller que me dixo a casa. O orzamento de reparación ascende a 3000 euros porque hai que substituír a caixa de cambios. No taller dinme que non se fan cargo e que, se non o reparo, teño que pagar 140 euros polo orzamento. O vendedor dime que teño que xestionar todo co taller de reparacións, pero alí non me ofrecen ningunha solución. Que podo facer?

Suxerímoslle que lle reclame por escrito ao concesionario vendedor que é, conforme á Lei do consumidor, quen debe asumir as obrigas propias da garantía legal e quen ha responder fronte ao consumidor. Saiba que os vehículos de segunda man gozan por lei dunha garantía dun ano, gratuíta e imposta pola lei e se, durante os primeiros seis meses dende a entrega, o vehículo presenta avarías ou defectos, enténdese que son de orixe. Neste período, e en caso de mal uso por parte do consumidor, o que ha de ser probado obxectivamente polo vendedor, este podería eximirse das súas responsabilidades. Reclámelle ao vendedor por burofax certificado, ou a través dos servizos de Consumo da

súa provincia ou municipio, a reparación gratuíta ou, no seu defecto, a resolución da compra coa devolución do vehículo e do prezo pagado. En caso de que a súa reclamación non fose atendida, cremos que pode interesalle acudir a un avogado e iniciar accións xudiciais. Teña en conta que hai dous tipos de garantía: a garantía legal –que obriga o vendedor– e a comercial –que en ningún caso pode prexudicar os dereitos dos consumidores e usuarios recoñecidos pola lei. Se chegase a un acordo de reparación, esixa xustificacions documentais tanto da entrega coma da devolución do vehículo, nas que consten a data, a falta de conformidade e as reparacións efectuadas.



Somos un grupo de xubilados que, de cando en vez, organizamos unha viaxe. Nesta ocasión, fixemos un cruceiro polo Mediterráneo. O último día tiñamos programada unha excursión antes de coller o voo de regreso. O caso é que interromperon a excursión e que nos deixaron nunha especie de hangar do aeroporto sen comida ata a saída do voo. Fomos queixarnos en varias ocasións á axencia, pero non nos dan resposta. Que dereitos temos e que podemos reclamar?

A interrupción da excursión e a redución da duración programada supón un incumprimento parcial do contrato de viaxe combinada. Convén ler detidamente o contrato e os folletos publicitarios, que teñen carácter vinculante. En caso de que aboasen un importe extra pola excursión de día completo (con comida incluída), suxerímoslles que reclamen a devolución dese importe extra, máis os gastos de comida, bebida etc. Tamén poden pedir unha compensación xenérica, polo menos en primeira instancia. E engadan unha solicitude de indemnización do dano moral polo abandono que padeceron.

Os dereitos dos usuarios de viaxes combinadas encóntranse regulados na Lei do consumidor do ano 2007. Organizadores e axencias retallistas de viaxes combinadas deben responder fronte ao consumidor do correcto cumprimento das obrigas derivadas do contrato, con independencia de que estas as deban executar eles mesmos ou outros prestadores de servizos (hoteis, transportistas, guías turísticos...). Suxerímoslles que dirixan a súa reclamación por burofax, ou a través dos servizos de Consumo, á axencia de viaxes, e que inclúan a identificación de todos os afectados.

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.



INCUMPRIMENTO DA AXENCIA DE VIAXES

Contratan unha viaxe a Exipto e non chegan a tempo para embarcar no avión

Uns viaxeiros contrataron nunha axencia unha viaxe combinada a Exipto, pero o primeiro voo de saída chegou con atraso a Barajas e non lograron embarcar no voo Madrid-Luxor. Demandáronlle á axencia a devolución do prezo pagado, 2780 euros, e gañaron o preito. Di a Audiencia Provincial de Barcelona, nunha sentenza do 26 de abril de 2013, que non existía causa imputable aos consumidores que determinase que non puidesen coller o voo a Exipto. A pesar de que non tiñan que facturar equipaxe, cando os pasaxeiros chegaron atoparon o mostrador pechado. Para a Audiencia Provincial de Barcelona, o sucedido determinaba un incumprimento da axencia que puido actuar doutro xeito. Todo iso de conformidade co texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores, de acordo coa cal os retallistas de viaxes combinadas deben responder fronte ao consumidor do correcto cumprimento das obrigas derivadas do contrato, con independencia de que estas as deban executar eles mesmos ou outros prestadores de servizos.

CLÁUSULA CHAN-TEITO

Reclama a nulidade da cláusula chan-teito da súa hipoteca e gaña o xuízo coa devolución de case 8000 euros pagados de máis

Un consumidor contratou un préstamo hipotecario variable (Euribor +0,50%), cunha cláusula chan-teito pola que o tipo de xuro non podía ser inferior ao 3,25% nin superior ao 9%. Coa alegación de que se trata dunha condición xeral abusiva, demandou o banco e solicitou a súa condena a eliminar esta cláusula e a devolución do aboado de máis pola súa aplicación. E a súa demanda foi admitida. Di o Xulgado de Primeira Instancia n.º 4 de Ourense que a cláusula de límite mínimo ou chan era abusiva, conforme á Lei do consumidor, xa que o contrato non establece ningunha vantaxe a favor do consumidor en compensación do risco ilimitado que asumía en canto á suba do índice de referencia, risco que, en cambio, non asumía a entidade bancaria na mesma medida. E que se debía de reintegrar a cantidade de 7988 euros cobrada como consecuencia da aplicación da cláusula chan e recalcular, excluindo a cláusula chan, os cadros de amortización do préstamo a xuro variable suscrito, así como contabilizar o capital que debeu amortizarse.



FOLGA DE CONTROLADORES AÉREOS

Unha axencia de viaxes recoñece o dereito ao reembolso do prezo pagado pola folga de controladores aéreos, pero non o aboa

Como consecuencia da folga dos controladores aéreos en decembro de 2010, varios consumidores non conseguiron gozar dunha viaxe combinada pola que aboaran 4900 euros. Reclamáronlle á axencia de viaxes e esta trasladoulles o recoñecemento da axencia do dereito a reembolso. Pero nin a axencia retallista vendedora nin a organizadora lles devolvía o diñeiro, polo que foron a xuízo fronte á axencia vendedora e gañárono. Di a Audiencia Provincial de Madrid, nunha sentenza do 20 de marzo de 2013, que a propia axencia demandada recoñecera por escrito o dereito destes usuarios a que se lles reembolsase o seu diñeiro. Di, ademais, que non se reclamaba indemnización ningunha, senón só o reembolso do prezo dunha viaxe pagada e non realizada por circunstancias non imputables aos consumidores.



UN CASO SIMILAR PODE MERECER UNHA SENTENZA DISTINTA

Esta sección recolle sentenzas dos nosos tribunais que, polo seu contido, afectan os consumidores e os usuarios de todo tipo de produtos e servizos. Non hai que esquecer 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.