



Deime de baixa dun servizo de televisión de pagamento e, ao pouco tempo, chamáronme para me facer unha oferta máis económica cunha permanencia de 18 meses. Convencéronme e pasáronme con outra persoa para gravar a contratación. Como na gravación non me dicían nada do prezo ofertado nin dos descontos, negábame a dicir que si e varias veces interromperon a gravación. Ao final, fíxose a gravación, veu un técnico facer a instalación e deixoume o contrato. Catro meses despois, chegoume unha factura polo dobre do ofertado e dinme que ese prezo era un desconto do 50 % só para o primeiro trimestre e que se me dou de baixa teño que pagar máis de 200 euros de penalización. Que podo facer? Síntome enganada.

Suxerimos que se lea sempre o contrato e, en especial, o relativo ao prezo, á duración e ás consecuencias dunha baixa anticipada. Despois hai que acudir coa documentación aos servizos de consumo do municipio ou provincia e poñer unha reclamación. Entendemos que se produciu un vicio do consentimento por un erro que daría lugar á nulidade do contrato, aínda que é probable que como afectado se encontre sen probas para demostralo. Non obstante, suxerímoslle que reclame e que faga constar as vicisitudes da contratación telefónica, as súas interrupcións e a in-

formación enganosa, así como a solicitude da resolución/nulidade do contrato sen penalización. Se coa mediación dos servizos de consumo non lograse un acordo, recomendámoslle que solicite unha arbitrase de consumo e que lle pida á empresa provedora do servizo que achegue a gravación e todas as incidencias relativas a esta. De modo xeral, nas contratacións telefónicas interesa desistirse do contrato de xeito fidedigno (por burofax ou, polo menos, a través do envío dun correo electrónico e mais dunha carta certificada) no prazo de sete días hábiles.



Acudín a un centro de depilación láser e durante as primeiras sesións todo foi ben, pero tras a última aparecéronme queimaduras. Déronme unha crema e dixéronme que se me quitará, pero estou preocupada. Quixera saber que pasos debo dar.

Son múltiples as sentenzas que condenaron os que realizaron tratamentos de fotodepilación e ocasionaron queimaduras, sobre todo de segundo grao, pero mesmo de primeiro, e que ao final produciron secuelas estéticas. Por iso, e como primeiro paso, interesa acudir no intre ao servizo de saúde para realizar unha consulta médica e solicitar que quede constancia no expediente do paciente o motivo da consulta, o diagnóstico e o tratamento. Conserve as facturas, o orzamento do servizo, os recibos de pagamentos e o

consentimento informado e/ou os folletos sobre a depilación láser e os seus riscos. Como segundo paso, suxerímoslle que lle remita un burofax ao centro de fotodepilación en cuestión, que faga constar os danos que sufriu e mais o tratamento médico ao que se someteu e que avise de que se trasladará de xeito concreto a reclamación de danos e perdas pertinente. Conforme á Lei do consumidor, os prestadores de servizos serán responsables dos danos e perdas causados aos consumidores.

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 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.



CLÁUSULAS ABUSIVAS NUNHA COMUNIDADE DE VECIÑOS

Contrato de mantemento del ascensor: prórroga automática

En 2004, unha comunidade de propietarios subscribiu contratos de mantemento para dous ascensores cunha duración de cinco anos. Conciñan unha cláusula de prórroga automática por períodos quinquenais e unha penalización por resolución anticipada do 50 % da facturación pendente do período. En 2011, a comunidade de propietarios comunicoulle á empresa a resolución dos contratos e esta demandounos porque os contratos estaban prorrogados ata 2014, polo que solicitaba o 50 % da facturación pendente: 5886 euros. Non obstante, a comunidade de propietarios resultou absoluta pola Audiencia Provincial da Coruña, na sentenza do 4 de xuño de 2013, pola aplicación da Lei xeral para a defensa dos consumidores. Dispón esta lei que son abusivas e contrarias á boa fe as cláusulas dos contratos de prestación de servizos continuados en que se impongan prazos de duración excesiva. E para a Audiencia Provincial da Coruña un prazo de cinco anos de duración mínima é excesivamente longo e a cláusula desmesurada.



COCHES DE SEGUNDA MAN: GARANTÍAS

Compra un coche de segunda man, pero avaríase a miúdo

Un consumidor comprou un vehículo de segunda man (71.810 quilómetros) por 6500 euros. Ao longo do ano de garantía, foi reparado unhas seis veces no taller, aínda que a última entrada non foi asumida polo vendedor para o que alegou que transcorreu o prazo dun ano da garantía de compra. O cliente foi a xuízo e solicitou a resolución do contrato e a devolución do prezo pagado máis 2190 euros –1190 euros por facturas de reparación e 1000 euros en concepto de danos morais–, pero perdeu o xuízo. O xulgado sinalou que en bens de segunda man non pode pretenderse un funcionamento perfecto coma se tratase dunha cousa nova. Pero o comprador do coche apelou á Audiencia Provincial de Burgos que, na sentenza do 4 de xuño de 2013, considerou que, aínda que non podía entenderse por falta de probas que o incumprimento do vendedor fose suficiente para resolver o contrato, si se produciran danos por un valor de 2190 euros, tanto polo importe das reparacións que tivo que pagar o propio consumidor, coma polos prexuízos derivados das repetidas entradas ao taller.



HIPOTECAS: CLÁUSULAS CHAN-TEITO

Condenan o banco a devolver 4546 euros cobrados de máis por aplicar a cláusula chan-teito da hipoteca

Un cidadán con cláusula chan-teito na súa hipoteca demandou o banco e reclamou a nulidade desta condición xeral por abusiva. Solicitou eliminala e a devolución de 4547 euros que consideraba aboados de máis como consecuencia da cláusula. E é que a pesar de que pactou un xuro variable do Euribor máis 0'90, a cláusula establecía que nas revisións o tipo de xuro nominal aplicable non sería superior ao 15 % anual, nin inferior ao 3,25 %. E gañou o preito. Di o Xulgado do Mercantil número dous de Málaga, nesta sentenza do 23 de maio de 2013, que o banco debía acreditarlles aos seus clientes a información previa e pormenorizada do significado desta cláusula. Considera que non se fixo porque, aínda que constase na oferta vinculante, na práctica a oferta vinculante tradúcese nun "asine vostede aquí" e a información do notario adoita resumirse nunha lectura apresurada. Polo que admite a demanda e condena a devolver todas as cantidades cobradas.

