



CONSULTORIO

**Retraso en la anulación de un viaje por accidente**

**Contratamos un viaje de seis días en un hotel con pensión completa, viaje de ida y vuelta en autobús y unas excursiones para dos matrimonios. Pagamos el viaje completo, pero cuatro días antes de salir mi marido sufrió una caída. De manera que cuando llamé a la agencia para anular el viaje, ya no había nadie y los días posteriores, como eran los festivos de Semana Santa, tampoco me atendieron, por lo que llamé directamente al hotel sin resultados. No logré anular el viaje hasta el mismo día de la salida. Pero no nos devuelven el dinero porque dicen que la anulación llegó muy tarde. ¿Tenemos derecho a que nos devuelvan, al menos, parte de lo pagado?**

**Dos meses a la espera para arreglar un ordenador en garantía**

**Compré un ordenador portátil en un gran almacén. Dos meses después no arrancaba y lo llevé al establecimiento. Me entregaron un resguardo y me dijeron que lo enviaban a Madrid al servicio técnico. Ya han pasado dos meses y no tengo noticias del ordenador. En la tienda me dicen que espere. ¿Qué puedo hacer?**



La tardanza en cancelar el viaje es imputable a la deficiente prestación de los servicios telefónicos de atención al público, una cuestión que pueden acreditar, al menos parcialmente, con las facturas de teléfono en las que consten las llamadas al hotel y las que les mantuvieron en espera indefinida. Cuando se cancela un viaje combinado con tres días de antelación a la salida, como debería haber resultado por sus gestiones, las agencias de viajes están obligadas a devolver el precio pagado descontando un 15 % en concepto de penalización y los gastos de gestión y los de anulación si los hubiere.

No obstante, en el caso expuesto la cancelación se ha producido por la caída del marido de una de las inscritas y, por tanto, se trata de una causa de fuerza mayor. La Ley 21/1995 de 6 de julio reguladora de los Viajes Combinados dice que en todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en determinadas cuantías, salvo que tal desistimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor.

Como en este caso hay dos contratos diferenciados para cada matrimonio, los derechos que asisten a uno y otro son también diferentes. En lo referente al contrato cancelado por fuerza mayor, deben devolverle el total pagado. Para ello deben acreditar a la agencia la fuerza mayor, aportando copia de los informes médicos y entregando copia de las facturas telefónicas. En cuanto al otro matrimonio, la cuestión puede complicarse porque no se da una relación de parentesco, de manera que la fuerza mayor no sería extensible ni aplicable a su cancelación. Lo conveniente sería reclamar la devolución descontando un 15 % y los gastos de gestión y anulación, justificando la demora de cancelación por las deficiencias del servicio de atención al cliente. El problema puede surgir porque las llamadas no las realizaron ellos. Por eso, lo mejor es que el afectado acuda a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia para hacer una última reclamación. <

El afectado por los retrasos injustificados en la reparación de un aparato en periodo de garantía debe presentar una reclamación por buro fax o personarse en el establecimiento y cumplimentar una Hoja de Reclamaciones porque dos meses es un plazo excesivo para proceder a una reparación en garantía.

La Ley de Garantías de Bienes Muebles reconoce el derecho del consumidor a optar, ante un defecto del producto, por su reparación o sustitución de otro nuevo. Un trámite que debe ejecutarse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el cliente. Si no es así, el consumidor podrá decantarse por su sustitución, teniendo en cuenta que si ésta fuera imposible o le exigiera esperar más de lo razonable, está en su derecho de reclamar la devolución del dinero.

Las circunstancias y pruebas de que dispone hacen que la reclamación del afectado tenga muchas posibilidades de prosperar en caso de iniciar acciones judiciales. Sin embargo, primero debe reclamar la sustitución del producto o la devolución del precio, alegando la ley de Garantías. En caso de que la reclamación no fuera atendida, el afectado puede acudir a los tribunales. Si precisa de un abogado porque el importe de la demanda es superior a 900 euros, solicite un presupuesto escrito, aunque es previsible que recupere los gastos de tales honorarios con la obtención de una 'sentencia estimatoria con condena en costas'. También puede acudir a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia para reclamar y que, en su caso, se inicie un procedimiento sancionador contra el vendedor. <

**CONSULTORIO**  
**Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema**

- > Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de CONSUMER EROSKI sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.
- > Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso.
- > La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

