



La tintorería no se hace responsable del deterioro de un vestido de fiesta

Llevé un vestido de fiesta, que sólo había usado en dos ocasiones, a la tintorería para quitar unas manchas. Pagué el servicio y firmé el ticket. Cuando he ido a recogerlo, he visto que no sólo no habían quitado las manchas, sino que las lentejuelas que tenía habían perdido su color original. Me dicen que no se hacen responsables ni de las manchas ni del deterioro de los adornos porque en el ticket que firmé consta esa exoneración de responsabilidad. ¿Puedo reclamar de alguna forma?

Para reclamar puede acudir a la tintorería, solicitar una Hoja de Reclamaciones, cumplimentarla y llevarla a los Servicios de Consumo de su municipio (OMIC) o de su provincia. También puede ir directamente a estos Servicios de Consumo sin pasar por la tintorería. La Administración de consumo podrá mediar en el conflicto y podrá sancionar al establecimiento, aunque el usuario no obtendrá por esta vía sancionadora ninguna satisfacción por los daños sufridos. Para lograrlo, deberá llegar a un acuerdo, acudir a arbitraje de consumo o a juicio. El arbitraje de consumo es gratuito, pero voluntario para las partes, por lo que si usted lo solicita, es necesario que la tintorería acepte formar parte de él. Si no acepta, sólo le queda la vía judicial. Para juicios verbales de reclamaciones inferiores a 900 euros no es obligado acudir a juicio defendido por abogado ni representado por procurador, aunque suele interesar estar asesorado e incluso defendido por un abogado.

La persona afectada puede acudir con una copia del ticket a los Servicios de Consumo para comprobar si la exención de responsabilidad es correcta o no, lo que dependerá de que en el ticket se informe claramente de la posibilidad de no quitar las manchas y de un previsible deterioro para que el usuario decida conscientemente y asuma el riesgo. Si se demuestra que la información era errónea, tendría derecho a exigir el cumplimiento del servicio de limpieza y a reclamar una indemnización por los daños causados de acuerdo a la defectuosa prestación del servicio. El importe a reclamar puede corresponderse al valor de compra del vestido, acreditado con la factura, aunque descontando un porcentaje en función de su antigüedad o depreciación por uso.



Lleva en seis ocasiones su coche nuevo al taller para arreglar la misma avería

Desde que compré el coche, lo he llevado en seis ocasiones al taller para que arreglaran la misma avería, pero sigue fallando. Los técnicos han cambiado la misma pieza en cuatro ocasiones y ahora me repiten el mismo argumento que utilizaron en la tercera reparación: que habían modificado la pieza. He enviado una carta al fabricante detallando las numerosas incidencias y reclamando la devolución del precio pagado. ¿Podrían decirme que más puedo hacer al respecto?

La Ley de garantías de bienes muebles indica que cuando un bien no se ajusta al contrato, el consumidor puede elegir entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el cliente comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes deberán atenerse a ella. En el caso consultado, han optado por la reparación, que ha de llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor. Según la ley, si concluida la reparación y entregado el bien, sigue sin ajustarse al contrato, el comprador podrá exigir su sustitución, siempre que sea posible y no desproporcionada, así como una rebaja del precio o la resolución del contrato.

Ante tantas reparaciones sin resultado, el afectado tiene derecho a reclamar la sustitución del vehículo por otro de iguales características en un plazo razonable o, si la falta de la pieza en cuestión fuera de escasa importancia por no afectar a la funcionalidad y seguridad del vehículo, puede exigir la rebaja del precio. Dado que ya ha reclamado al fabricante la devolución del precio y del coche, le sugerimos que vuelva a reclamar planteando la opción de la sustitución. Esta reclamación ha de dirigirse al vendedor, que es el garante según la ley. Si no atiende su solicitud o le remite al Servicio de Atención al Cliente del fabricante, acuda a una OMIC. Puede interesarle además contratar los servicios de un abogado para que intente un acuerdo extrajudicial y para que le defienda en el juicio, llegado el caso.



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.

