



Se me estropeó la lavadora y llamé al servicio técnico de la marca. Vino un técnico pero me dijo que le faltaba una pieza y que volvía otro día. Me cobró la salida y me aseguró que cuando volviera no me la cobraría, solo la mano de obra y las piezas. Pasaron los días pero el técnico no venía. Volví a llamar al servicio, conté el problema y me enviaron otro técnico que me ha vuelto a cobrar la salida porque dice que él no sabe nada del anterior. Las facturas son de los técnicos y no del servicio oficial. ¿A quién reclamo? ¿Qué puedo hacer?

Sugerimos presentar una reclamación en los servicios de consumo de su provincia o en la OMIC de su municipio frente al servicio técnico oficial con quien contrató. Acompañe su reclamación de una copia de ambas facturas y solicite la devolución del precio abonado por una de las dos salidas y que le reconozcan por escrito la garantía de la reparación (tres meses). Conforme a la normativa estatal, de aplicación supletoria respecto a la autonómica, en aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos de desplazamiento, que de-

berán reflejarse en factura, no podrán exigirse más que una sola vez, aun cuando fueran necesarios varios desplazamientos. Por otro lado, todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario factura en la que debe figurar el nombre, domicilio y número de identificación fiscal del Servicio de Atención Técnica (SAT). El hecho de que un servicio acuerde con profesionales autónomos la atención de sus clientes no debe afectar a los derechos de los usuarios.



La compañía del gas que tengo contratada dice que me ha enviado mal las facturas, por lo que he recibido una de casi 1.000 euros para corregir los errores de los últimos dos años. Dicen que había problemas con el contador y que lo han detectado ahora. Yo he pagado a través del banco todas mis facturas y no creo deba pagar esa barbaridad y menos de golpe. ¿Qué puedo hacer?

Según la normativa reguladora del sector, la facturación del gas se realizará mensual o bimestralmente de acuerdo a la lectura de los equipos de medida, aunque las comunidades autónomas pueden fijar períodos de lectura superiores a los dos meses. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto del contador, que debe realizarse por verificación del contador a solicitud en este caso de la empresa, se puede efectuar una facturación complementaria. En cuanto al período que se puede corregir cuando no hay un acuerdo entre las partes sobre el momento en el que se produjo el error, este será la mitad del tiempo transcurrido desde la última

revisión o instalación del equipo. Y en ningún caso este período puede exceder de un año. Además la cantidad que resulte a pagar podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error. Sugerimos que solicite la mediación de los servicios de consumo o que acuda a la Dirección de Industria y Energía de su comunidad autónoma. La normativa pretende que se eviten grandes acumulaciones de consumos y, por su parte, la Ley del Consumidor cita entre las cláusulas abusivas aquellas por las que se transmite al cliente las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

#### DUDAS LEGALES

consultoriolegal@consumer.es

Si tienes dudas legales, mándanos un email. Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de **EROSKI CONSUMER** sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata solo de una orientación. Las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias. Recuerda que la única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

#### UN CASO SIMILAR PUEDE MERECEER UNA SENTENCIA DISTINTA

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e incluso el tribunal que sea competente en la causa puede determinar fallos distintos.



#### INDEMNIZACIÓN POR CANCELACIÓN DE VUELO

**La compañía aérea cancela en el último momento el vuelo por huelga de controladores y se niega a abonar una indemnización**

Dos pasajeros contrataron un vuelo de ida y vuelta desde Ibiza a Roma pero les cancelaron el vuelo en el último momento y sin información previa. Ante la falta de atención, gestionaron y adquirieron por su cuenta billetes en otra compañía aérea para el día siguiente. Solicitaron una indemnización por los gastos y el daño moral. Ganaron el juicio, y la compañía tuvo que abonarles 1.697 euros. A pesar de que esta alegó como exención de responsabilidad la huelga de controladores franceses, consideró la Audiencia Provincial de Islas Baleares, en sentencia de 21 de noviembre de 2012, que no se había acreditado que la cancelación de ese vuelo se debiese a circunstancias extraordinarias e inevitables, ya que otros vuelos no se cancelaron por la misma huelga, por lo que no hubo causa justificada para tal cancelación, máxime cuando al día siguiente los pasajeros pudieron volar con otra compañía aérea.

#### INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS PUBLICITADOS

**Compran una vivienda bajo plano en un resort pero tienen que escriturarla antes de ejecutarse los servicios**

Unos consumidores firmaron un contrato privado de compraventa de una vivienda por construir en una urbanización en la que, según la publicidad, estaban proyectados numerosos servicios e instalaciones, como un centro comercial o un campo de golf. Durante el periodo de construcción, reclamaron en repetidas ocasiones a la promotora la entrega de avales, pero no se los entregaron. Así que, llegado el aviso para escriturar, se negaron y solicitaron la resolución del contrato de acuerdo al incumplimiento de los servicios publicitados que no estaban terminados. Pero en este caso la Audiencia Provincial de Murcia, en sentencia de 14 de noviembre de 2012, impone a los consumidores la obligación de escriturar, porque dice que la falta de entrega de los avales no era un incumplimiento esencial y el retraso en la ejecución de los servicios publicitados para la urbanización tampoco. Y que solo se habría estimado la resolución si en el contrato se hubiera fijado la fecha para la terminación del resort, fecha que no constaba.

#### CLÁUSULAS ABUSIVAS

**Les imponen cláusulas suelo-techo abusivas en la hipotecas pero logran que les devuelvan el dinero pagado de más**

Ocho consumidores solicitaron a los tribunales la declaración de nulidad de las cláusulas suelo de sus hipotecas a interés variable conforme a las cuales se pactaba un suelo o tipo mínimo de hasta el 4'50% nominal anual y techo o tipo máximo del 12%. Y ganaron el litigio. Se condenó a la entidad bancaria a recalcular las cuotas como si la cláusula no hubiera existido y a devolver lo cobrado de más. Para la Audiencia Provincial de Cáceres, en sentencia de 19 de noviembre de 2012, el banco sabía desde que predispuso la cláusula suelo que entraría en funcionamiento e impidió la subida de tipos de interés a partir de un hecho irreal: que los tipos de interés subieran del 10% o del 12%. El techo no era de ninguna manera previsible que operara en la práctica pero, sin embargo, la cláusula suelo sí que se aplicó en repetidas ocasiones, lo que impidió que el consumidor se beneficiara de la bajada de los tipos de interés. Todo ello, concluye, en un acto contrario a la buena fe y abusivo, por lo que declara la nulidad de la cláusula.

