



Hace dos años que contraté el seguro del hogar. Me convenció el precio, pero al segundo año me subieron la prima. Ha aumentado de nuevo y quiero cambiarme de compañía. Les he llamado por teléfono pero me dicen que se me ha pasado el plazo. ¿Puedo hacer algo?

Para evitar la prórroga de un contrato de seguro anual hay que avisar con una antelación de dos meses antes de la fecha de su vencimiento. Esta comunicación conviene realizarla por escrito fehaciente, no por teléfono. Si el plazo ya ha transcurrido, habría que comprobar en la póliza la fecha de vencimiento del seguro anual y de la comunicación con el incremento de prima, todo ello teniendo en cuenta que una modificación de un elemento esencial del contrato de seguro, como lo es la prima, requiere el acuerdo de ambas partes. Según la Dirección General de Seguros pueden darse dos supuestos diferentes. En primer lugar, que la modificación de la prima esté ya prevista en el contrato, determinando su

importe o, al menos, los medios automáticos para su cálculo. En estos casos no se requiere una nueva aceptación del asegurado que ya prestó su consentimiento al suscribir el seguro. En segundo lugar, que la modificación de primas no esté prevista. Si fuera así, debe comunicarse al asegurado dos meses antes de la finalización del contrato y ser aceptada por el asegurado. Si este no acepta la subida, la entidad podrá negarse a prorrogar el contrato para el siguiente periodo de cobertura. Por tanto, solo podrá aplicar la subida con el consentimiento del asegurado, de modo que si el asegurado comunica su oposición, la aseguradora debe aplicar la prima del periodo anterior.



Acepté una oferta de varias noches de hotel a muy bajo precio. Primero debía pagar la reserva y luego me enviaban una clave para entrar en la web y elegir entre su oferta. Acepté: me cargaron el importe en mi cuenta y me han dado la clave por sms. Al entrar en la web, en todos los hoteles me obligan a reservar media pensión o pensión completa y a pagar un suplemento muy elevado. No es lo que me dijeron y quiero que me devuelvan el dinero. ¿Qué puedo hacer?

Los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes y servicios de modo que no se induzca a error. Y en las ventas a distancia, derecho a desistir sin justificación alguna en siete días, plazo que se computa desde la celebración del contrato. Transcurrido ese tiempo, el derecho decae, excepto cuando el empresario no cumpla con el deber de informar sobre el derecho de desistimiento. En ese caso, el plazo se amplía a tres meses. Ahora bien,

este derecho no se aplica en contratos a distancia de servicios de alojamiento si el empresario se compromete a ofrecer el servicio en una fecha determinada. Aunque este pudiera ser el caso, también cabría entender que el periodo de disfrute no ha quedado concretado. Por ello, sugerimos acudir a los servicios de consumo del municipio o provincia y reclamar la resolución del contrato con devolución del precio pagado por la vía del desistimiento o, en otro caso, por información defectuosa e incompleta.

#### 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 MERECER 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.



#### NORMATIVA EUROPEA DE GARANTÍAS

##### Solicita la resolución del contrato de compra de un vehículo defectuoso

Una consumidora compró un coche. Cuando llovía se filtraba agua por el techo del vehículo. Como las reparaciones en garantía no fueron eficaces, la mujer solicitó su sustitución, aunque al final tuvo que acudir a juicio para reclamar la resolución del contrato de compraventa y la devolución del precio. El Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Badajoz consideró que la resolución del contrato de compraventa no procedía por ser de escasa importancia el defecto. Reconocía que pese a que procedería una reducción del precio pagado, no podía concedérselo por no haberlo solicitado. Además, lo impide el derecho procesal español que no permite al consumidor ni la posibilidad de modificar su solicitud inicial ni presentar al efecto una nueva demanda. Ante las dificultades de hacer valer los derechos de la garantía por el citado Juzgado, se solicitó al Tribunal Europeo de Justicia que se pronunciara al respecto. Y este concluye en sentencia de 3 de octubre de 2013 que la normativa europea de garantías se opone a la española porque no permite al juez nacional reconocer de oficio el derecho a la reducción del precio.

#### LEY DEL CONTRATO DE SEGURO

##### Deja el coche a su hijo, tiene un accidente y el seguro no le cubre

El propietario de un coche se lo prestó a su hijo de 19 años, quien sufrió un accidente y dañó el vehículo. El vehículo estaba asegurado a todo riesgo, se reclamó a su seguro el importe total de los daños, solicitud que le fue denegada. La póliza indicaba que "el tomador del seguro declara que el vehículo no va a ser conducido por personas menores de 25 años y/o con menos de dos años de antigüedad del permiso de conducir". La Audiencia Provincial de Ciudad Real, en sentencia de 3 de octubre de 2013, consideró que sí procedía una indemnización parcial. La conducción ocasional del hijo era una circunstancia de agravación del riesgo que habría encajado la prima y, además, no fue comunicada a la aseguradora. La Audiencia considera aplicable la Ley del Contrato: si el siniestro sobreviene antes de que el asegurado haga la declaración de agravación del riesgo, la prestación del seguro se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Y condena al abono de la cantidad de 3.362 euros si se cedían a la aseguradora los restos del vehículo y de la cantidad de 1.502 euros en caso de que los restos quedaran en poder del asegurado.



#### CLÁUSULAS TECHO Y SUELO

##### Condenan al banco a devolver las cantidades cobradas en exceso por la cláusula suelo de la hipoteca más intereses

Una pareja concertó un préstamo hipotecario con interés variable y techo del 12% y un suelo del 3%. Acudió a juicio solicitando su nulidad y la devolución de las cantidades cobradas en exceso por la cláusula suelo, solicitudes que fueron acogidas en sentencia de 18 de octubre de 2013 por el Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Santander. Entre otras muchas argumentaciones, sostiene que la cláusula convertía el contrato, de forma sorprendente para el consumidor, en un préstamo a interés mínimo fijo. Declara nula la cláusula y condena al banco a eliminarla del contrato. Tratándose de una acción individual y no colectiva, obliga a devolver las cantidades cobradas indebidamente, más los intereses, y a recalcular de forma efectiva el cuadro de amortización del préstamo hipotecario desde su constitución.

