



Contraté a través de una empresa la telefonía fija e Internet, pero estoy teniendo muchos problemas con la conexión. En ocasiones no la tengo y el resto de días me desespero por la bajísima velocidad a la que llega. Han venido ya varios técnicos y el último me dijo que ni tenía solución ni me iba a llegar nunca el mínimo de la velocidad contratada. Ante esta situación quiero cambiarme de compañía pero tengo una permanencia de un año. ¿Qué pasos tengo que dar para cambiar de compañía sin que me penalicen?

Los usuarios de telecomunicaciones tienen derecho a recibir los servicios con garantías de calidad, a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones temporales del servicio de ADSL, consistente en la devolución de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción. Esta indemnización debe abonarse en el período de facturación siguiente a aquel en el que se haya registrado el problema, cuando la compensación sea superior a un euro. Además la interrupción del servicio debe haberse producido, de manera continua o discontinua, por un periodo superior a seis horas

en horario de 8:00 a 22:00h. Pero en casos como el suyo, a las interrupciones constantes se une una velocidad inferior a la mínima contratada. Se produce un incumplimiento del contrato que, en nuestra opinión, legitimaría una resolución sin penalización. Sugerimos, no obstante, que antes de tramitar la portabilidad ponga una reclamación en los servicios de consumo de su municipio o provincia. Es importante aportar los números de incidencias de todas sus llamadas al Servicio de Atención al cliente y resguardos de las intervenciones técnicas en su domicilio. Si aún así le imponen una penalización, acuda a Arbitraje de Consumo.



Hace dos años vendimos nuestro piso porque teníamos problemas económicos; cancelamos la hipoteca y ahora vivimos en otro que es propiedad de mi marido y sus dos hermanos, a partes iguales por herencia de sus padres. Ahora uno de ellos nos dice que quiere poner este piso a la venta ya que él también necesita el dinero. ¿Qué podemos hacer? ¿Estamos obligados a venderlo? Nosotros pagamos todos los gastos.

Conforme al Código Civil, en las comunidades de bienes cada copropietario puede servirse de la "cosa común" siempre que disponga de ella conforme a su destino y de manera que no perjudique el interés de la comunidad, ni impida a los copartícipes utilizarla según su derecho. Pero ningún copropietario está obligado a permanecer en la comunidad, de modo que cada uno de ellos podrá pedir en cualquier tiempo que se divida la cosa común, en este caso el piso. Cuando es indivisible, puede acordarse que se adjudique a uno de ellos indemnizando a los demás. Es decir, siendo una vivienda común indivisible se puede plan-

tear comprar al hermano o a ambos su parte en la vivienda. En otro caso, el Código Civil dice que se venderá y repartirá su precio. También es válido el pacto de conservar el piso por un tiempo determinado que no exceda de diez años. Un acuerdo puede ser pasar por negociar un precio por el tercio de la vivienda o por conservar el piso durante un plazo determinado, compensando al resto de copropietarios, o solo al hermano en dificultades, con el abono de una renta por el uso exclusivo de la vivienda. En otro caso, entendemos procedería la venta, incluso por subasta judicial si el hermano inicia acciones legales.

### 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.



## INFORMACIÓN DEFECTUOSA SOBRE EL DERECHO A DESISTIR

### Compra un electrodoméstico y también le venden libros



Una consumidora firmó un contrato de compra de electrodomésticos y de financiación fuera del establecimiento mercantil y, alegando que junto a lo adquirido le vendieron también unos libros no solicitados, acudió a los tribunales para anular los contratos. Ganó el juicio en sentencia de 2 de enero de 2014 de la Audiencia Provincial de Cantabria que consideró acreditado el incumplimiento de las obligaciones sobre información, documentación, contenido y formalidades que exige la ley respecto al derecho del consumidor a desistir en esta modalidad especial de compra. En concreto, el documento de desistimiento no estaba ni fechado ni firmado de puño y letra por la consumidora, por lo que para la Audiencia Provincial de Cantabria los contratos eran nulos. Por eso, declara la obligación de las partes a la devolución recíproca de las prestaciones dado que, además, no se informó con claridad de que el consumidor podía desistir de dos maneras: mediante la devolución de la mercancía a la vendedora o remitiendo el documento de desistimiento.

## ADQUIERE UN COCHE DESCAPOTABLE Y LE ENTRA AGUA

### Tras diez años de quejas la vendedora solo le ofrece cambiar la capota



En 2007, un consumidor compró un vehículo nuevo descapotable por casi 34.000 euros. El coche presentó un defecto en la capota por el que entraba agua, de modo que tras varios años con diez intentos de reparación sin resultado fue a juicio reclamando la resolución del contrato o, al menos, la rebaja del precio en un 50%. Aunque la vendedora manifestó que había otra solución más proporcionada, como era la sustitución de la capota, la Audiencia Provincial de Pontevedra dijo en sentencia de 16 de enero de 2014 que después de tantos e ineficaces intentos y de excusas tan numerosas como inaceptables, fingidas y abusivas el ofrecimiento era extemporáneo e injusto, además de considerar que la sustitución de este elemento no ofrecía garantías de éxito. Y que la rebaja del precio era una solución proporcionada en función de los kilómetros recorridos en cuatro años y al clima lluvioso de Galicia. Por lo que condena a la vendedora a devolver al consumidor la mitad del precio pagado por el coche de acuerdo a la aplicación de los derechos de la garantía.

## SE SOMETE A FOTODEPILACIÓN Y SUFRE QUEMADURAS

### Ley de Consumidores: prestadores de servicios y responsabilidad de los daños y perjuicios sufridos

Una mujer se sometió a un tratamiento de depilación láser en el mentón sufriendo quemaduras de las que tardó en curarse nueve días. Como consecuencia, ahora tiene una cicatriz. Por ello demandó al centro estético y a su aseguradora y reclamó una indemnización por tales daños y la devolución del precio abonado por el servicio. La Audiencia Provincial de Asturias, en sentencia de 30 de diciembre de 2013, resolvió el caso y estimó las consideraciones de la consumidora, por lo que condena al centro estético a abonar 4.060 euros. Y recuerda que conforme a la vigente Ley de Consumidores los prestadores de servicios son responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos establecidos por ley.