



Contraté por teléfono el seguro obligatorio de mi coche, pero al cabo de tres días cambié de opinión y desistí. No hubo ningún problema hasta que vi que en la cuenta me habían cargado parte de la prima. He reclamado que me devuelvan ese dinero, pero dicen que es una penalización por renunciar a un contrato diferente, el correspondiente al servicio de asistencia en viaje. ¿Qué puedo hacer?

El consumidor puede disponer de un plazo de 14 días naturales para desistir de un contrato a distancia, sin la obligación de indicar los motivos y sin penalización alguna. Lo establece la Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, de aplicación entre otros a los seguros privados y a la actividad de mediación de seguros. La norma señala, además, que debe quedar constancia o prueba de este ejercicio. Por otra parte, aunque al contrato a distancia sobre el que se ha ejercido el derecho de desistimiento se le haya vinculado otro contrato de servicios finan-

cieros prestados por el mismo proveedor o por un tercero (previo acuerdo con este), este también quedará resuelto y sin penalización alguna. Por lo tanto, entendemos que la penalización no procede y sugerimos reclamar por escrito la devolución, a través de los Servicios de Consumo que le correspondan. Tenga en cuenta que la Dirección General de Seguros ha considerado que estos servicios contratados a distancia, como la asistencia en viaje, se ofrecen en el marco de una actividad de mediación de seguros a los que se aplica la ley citada y por ello, el desistimiento en plazo no debe implicar penalización.



Me vi obligado a abrir una cuenta bancaria en mi sucursal para pagar las cuotas hipotecarias, pero me cobran unas comisiones de mantenimiento con las que no estoy de acuerdo. Tengo entendido que, en estos casos, los bancos no deben cobrar estas comisiones. ¿Qué puedo hacer?

Tradicionalmente, el criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España es que las entidades bancarias no deben cobrar comisiones de mantenimiento y administración por cuentas vinculadas a préstamos hipotecarios que se utilicen exclusivamente a este fin e impuestas por la entidad bancaria para facilitar la gestión de pago. No obstante, este criterio ha sido modificado para préstamos de fecha posterior al 29 de abril de 2012 (debido a la entrada en vigor en esa fecha de la Orden EHA/2899/2011 de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y a la

Circular 5/2012 del Banco de España, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos). En estos casos, las entidades bancarias pueden cobrar comisiones, siempre y cuando hayan informado al cliente de manera expresa y por escrito de la exigencia de contratar la cuenta vinculada y de su coste. De modo que solo si el préstamo es anterior a esta fecha, no debe cobrarse este tipo de comisiones y en el caso de que sí lo hagan, le sugerimos reclamar por escrito y dirigirse al director de la sucursal o al defensor del cliente de la entidad.

### 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.



## TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

### El Tribunal Europeo de Justicia reconoce el derecho al olvido en Internet

Un ciudadano español realizó una reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) porque al introducir su nombre en un motor de búsqueda de Internet, se le mencionaba en un anuncio de embargo por deudas a la Seguridad Social del año 1998. Alegaba que la información carecía ya de relevancia al estar solucionado el asunto y exigía al motor de búsqueda que eliminaran u ocultaran sus datos. El asunto llegó a la Audiencia Nacional que, a su vez, consultó al Tribunal Europeo de Justicia. En sentencia de 13 de mayo de 2014, concluyó que un motor de búsqueda es responsable del tratamiento de los datos personales que maneja. Si tras buscar el nombre de una persona aparecen vínculos a páginas web publicadas por terceros con información relativa a ella, está obligado a eliminarla, incluso aunque la publicación en esas páginas sea lícita. Estos derechos prevalecen sobre el interés económico del motor de búsqueda y sobre el del público a acceder a la información.

## DEUDAS PRESCRITAS

### Tiene que pagar 2.614 euros por impago de facturas de la luz que prescriben en el plazo de tres años

A finales de 2012, una empresa suministradora de electricidad demandó a un consumidor ante el Juzgado de Primera Instancia de Medio Cudeyo (Cantabria). Le reclamaba 2.614 euros por dos facturas impagadas fechadas del 10 de julio al 9 de septiembre de 2010. El consumidor alegó que la facturación era incorrecta y que la deuda había prescrito de acuerdo con el plazo de un año que establece el Real Decreto 1955/200. Según esta norma, si se comprueba un funcionamiento incorrecto del contador o un error administrativo, la empresa puede efectuar una refacturación complementaria, sin exceder el año. Pero el consumidor perdió el pleito y fue condenado a pagar ya que, en sentencia de 17 de julio de 2013, el Juzgado consideró que no acreditó haber presentado reclamación previa. Además, el plazo de prescripción para este tipo de deudas es de tres años. El de un año alegado por el consumidor no era aplicable al caso porque no se trataba de una refacturación complementaria.



## SIN EL CONSENTIMIENTO

### Le dan de alta en el suministro eléctrico sin su consentimiento y utilizan sus datos personales

Una comercializadora de gas y electricidad contrató a una consultora para promocionar y vender sus servicios de forma telefónica. Con este sistema, un consumidor fue dado de alta en el suministro de electricidad sin su consentimiento. El afectado lo denunció ante la AEPD, lo que motivó una sanción de 6.000 euros, posteriormente recurrida en vía contencioso-administrativa hasta la Audiencia Nacional. Para esta, se acreditaba que la comercializadora había dado de alta al afectado utilizando los datos identificativos y bancarios del consumidor. También que giró dos facturas por importes de 369 y 101 euros sin su consentimiento y que asoció sus datos personales a un contrato que no había suscrito. En consecuencia, en sentencia de 8 de abril de 2014, la Audiencia Nacional confirma la sanción a la consultora en su condición de encargada del tratamiento de datos personales por incumplir los deberes legislativos sobre protección de datos que garantizan los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas físicas, en especial, su honor e intimidad personal y familiar.

