

EN ESTE NÚMERO:

Consultas más relevantes del mes de febrero (páginas 1 a 7)

- SERVICIOS - SEGUROS - VIAJES Enriquecimiento injusto
- SERVICIOS - VIAJES Cancelación de reserva de hotel
- SERVICIOS - VIVIENDA Vicios ocultos
- SERVICIOS - Perforación corporal (piercing)
- Garantías en la reparación de vehículo y piezas sustituidas
- SERVICIOS - Pérdida de alimentos refrigerados
- SERVICIOS - BANCARIOS Exigencia de copia de DNI
- SERVICIOS - VIVIENDA Responsabilidad de agencia inmobiliaria
- SERVICIOS - "Negligencia" a la hora de elaborar un presupuesto
- SERVICIOS - SEGUROS Daños en vehículos por "kale borroka"
- SERVICIOS - SEGUROS Robo en vivienda
- SERVICIOS - BANCARIOS Comisión por cancelación de cuenta
- Tratamiento y cesión de datos de personas fallecidas
- Prescripción de la acción para reclamar una deuda
- SERVICIOS - SEGUROS Aplicación de retención en rescate
- SERVICIOS - SEGUROS Daños en bienes transportados
- SERVICIOS - SEGUROS Cláusulas de bonificación

LAS CONSULTAS DEL MES

SERVICIOS - SEGUROS - VIAJES

Enriquecimiento injusto

Pregunta:

Un consumidor ha realizado un viaje y, en el regreso, le han perdido la maleta. Había suscrito un seguro por daños en el equipaje. ¿Puede recibir una indemnización del seguro y otra de la compañía aérea, o sólo puede cobrar una única indemnización por aplicación del principio de prohibición del enriquecimiento injusto?

Respuesta:

Efectivamente, nuestro ordenamiento jurídico prohíbe el enriquecimiento injusto, por lo que el consumidor sólo tendrá derecho a que se le indemnice por los daños sufridos, independientemente de si lo recibe en una indemnización total, o en dos indemnizaciones parciales. Cuidado con reclamar a los dos a la vez, porque si se paga el seguro, posiblemente repita contra la compañía aérea, por lo que es muy posible que se enterasen que ha querido cobrar de los dos lados.

Art. 26 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro

SERVICIOS - VIAJES

Cancelación de reserva de hotel

Pregunta:

Una consumidora contrató la reserva de una habitación de hotel, vía telefónica. Para ello, le piden los datos de su tarjeta de crédito y ella los da. Ese mismo día, cancela la reserva. El hotel ha cobrado el 100% del precio de la habitación.

Respuesta:

Estamos ante un contrato celebrado a distancia. Lo que ocurre es que, al tratarse de un servicio de alojamiento, no son de aplicación muchas de las disposiciones de la normativa especial. En cualquier caso, sí es de aplicación lo dispuesto sobre el pago mediante tarjeta en este tipo de contratos.



En principio, un servicio sólo se cobrará por el prestador, si aquél ha sido recibido por el consumidor. Es decir, si el prestador no presta el servicio, no tiene derecho a cobro. Cosa distinta es que haya un contrato que fije una penalización en caso de cancelación. En este caso se debería fijar la cuantía, los plazos, ...

En el caso que nos ocupa, existe una contratación verbal a través del teléfono. En la medida en que no hay constancia escrita, el hotel no puede, a priori, penalizar a la consumidora. Por ello, entendemos que el cargo ha sido cobrado indebidamente, por lo que la consumidora podrá exigir la anulación del cargo, sin perjuicio de que el empresario le pueda exigir el resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación, siempre y cuando los acredite.

Art. 106 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

SERVICIOS - VIVIENDA Vicios ocultos

Pregunta:

Se trata de una consumidora que adquirió una vivienda en el año 2001. Ha encargado a un profesional la instalación de un escobero en una pared, y el profesional se ha negado, ya que estima que si toca la pared se van a caer todas las baldosas. Parece ser que las baldosas están medio sueltas porque no se acabó bien la obra. Le han dicho que tiene un plazo de diez años para reclamar. ¿Es cierto?

Respuesta:

En este caso, no. Durante diez años el constructor responde de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos que afecten a elementos estructurales, y que comprometan directamente la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio. Este no es el caso.

Entendemos que el plazo para reclamar es de un año, ya que hablamos de vicios o defectos de ejecución que afectan a elementos de terminación o acabado de las obras.

Art. 17 de la Ley 38/1999 de 5 de noviembre. Ordenación de la Edificación

SERVICIOS - Perforación corporal (piercing)

Pregunta:

La hija menor de edad de una consumidora se ha ido a una tienda de las que ponen piercings, y se ha hecho uno, sin el consentimiento por escrito de sus padres o tutores. Lo que ha hecho la menor es falsificar la firma de su madre y llevar a la tienda el permiso falso. En la tienda sin más trámite, que recoger ese permiso, le han hecho el piercing.

La madre quiere, a pesar de que reconoce que su hija ha hecho mal, es que la tienda responda porque opina que han actuado con negligencia, que pedir solo el permiso es muy poco.... que tiene que haber mayores medidas de seguridad ante los menores...

Respuesta:

Entendemos que la madre tiene razón, de acuerdo a la normativa vigente. Para la realización de este tipo de actividades, es necesario que el consumidor firme un documento informativo, que sirve como consentimiento. En el caso de menores de edad este documento deberá ser firmado en presencia del personal del centro y hay que acompañarlo de una fotocopia del DNI del representante legal. En la medida en que, por lo que parece, esto no se ha cumplido, el centro ha actuado incorrectamente. Puede existir infracción administrativa y es denunciante ante el Departamento de Sanidad.

Decreto 285/2005, de 11 de octubre, de requisitos técnicos y normas higiénico-sanitarias aplicables a los establecimientos en los que se realicen prácticas de tatuaje, micropigmentación y perforación corporal ("piercing") u otras técnicas similares



Garantías en la reparación de vehículo y piezas sustituidas

Pregunta:

En un vehículo que tiene una avería... ¿Se puede aplicar la normativa sobre garantías sobre productos de consumo a las piezas sustituidas?

Respuesta:

En principio, entendemos que la pieza no tiene una garantía legal de dos años. Y ello, porque no se produce una venta. La normativa sobre garantías parte del presupuesto de que se ha producido una venta, cuando esto no es así en el caso del que estamos hablando. El caso propuesto es un contrato de reparación de un vehículo, por lo que no se produce una venta de la pieza, por lo que no se aplica ni la Ley 23/2003, ni el nuevo texto refundido.

Nos consta que hay interpretaciones distintas a la nuestra. Una cosa son los deseos y otra cosa es lo pone la norma. La Ley dice lo que dice: "... están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse." Decir lo contrario, desde nuestro punto de vista, sería temerario.

Otra cosa es que existiera una garantía comercial (que puede ser). En ese caso, habría que estar al contenido de dicho contrato de garantía para saber qué derechos tiene el consumidor. Por lo demás, y como se recoge en el Real Decreto 1457/1986, la garantía de la reparación caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos.

Por otra parte, en la medida en que se está planteando que existe un producto defectuoso que puede ser el origen de las averías, advertir que corresponde al perjudicado la prueba del defecto, del daño y el nexo causal entre ambos. Es decir, que necesita un informe pericial que acredite todo ello. La reclamación habría que hacerla contra el productor (fabricante) y su responsabilidad se extingue transcurridos 10 años desde la puesta en circulación del producto defectuoso en concreto.

Art. 115 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Art. 16 del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, regulador de la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes

SERVICIOS - Pérdida de alimentos refrigerados

Pregunta:

Se pierden los alimentos refrigerados y la suministradora considera que si los aparatos hubieran estado "debidamente protegidos" no hubiera ocurrido; desde el seguro le contestan que "si hubiera estado en casa" hubiera solventado rápidamente el problema...

¿Se puede hacer algo? ¿Suelen cubrirlo los seguros?

Respuesta:

En cuanto a los prestadores de servicios, en caso de fallo en el suministro eléctrico, además de los descuentos a los que pueda tener derecho, el consumidor afectado por el incumplimiento del servicio, podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado. Los suministradores del servicio, para poderse liberar de su responsabilidad en estos casos, podrá alegar fallos provocados por causa de fuerza mayor o por acciones de terceros, siempre que la empresa distribuidora lo demuestre ante la Administración competente. En cualquier caso, no se considerarán como casos de fuerza mayor los que resulten de la inadecuación de las instalaciones eléctricas. Por lo tanto, las excusas que plantean los suministradores en estos casos están fuera de lugar y no tienen ninguna validez.



En cuanto a los seguros, sí es una cobertura que suele estar cubierta pero con límite que suele rondar los 150 euros. En este caso, el consumidor deberá demostrar tanto el fallo en el suministro, como el daño, así como la cuantificación de los daños.

Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica

Art. 1 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

SERVICIOS - BANCARIOS

Exigencia de copia de DNI

Pregunta:

Un consumidor ha ido a una entidad financiera a cobrar dos talones nominativos y le han exigido una copia de su DNI para efectuar el pago. ¿Es correcto?

Respuesta:

Desde nuestro punto de vista, no. Y ello no tanto por las normas especiales del sector financiero, sino por la propia normativa sobre protección de datos de carácter personal. Uno de los principios de esta norma es la calidad de los datos que se recaben. Esto significa que sólo se podrán recoger datos para su tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas para las que se hayan obtenido. En este sentido, y por ejemplo, ¿para qué necesita la entidad financiera los nombres de nuestros padres, que vienen incluidos en nuestro DNI? Una cosa es que comprueben nuestra identidad, y otra cosa es que abusen, recabando datos o documentos que no necesitan para realizar la operación en cuestión.

Art. 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

SERVICIOS - VIVIENDA

Responsabilidad de agencia inmobiliaria

Pregunta:

A través de una agencia inmobiliaria, un particular adquiere una vivienda. Se firma el contrato privado de compraventa, pero hay problemas para elevarlo a escritura pública, ya que parece que los vendedores van a renunciar. ¿Puede la agencia inmobiliaria cobrar el 100% de la comisión?

Respuesta:

La agencia inmobiliaria tiene una labor de mediación entre dos partes que desean, una vender, y otra comprar un piso, con el objetivo de concluir satisfactoriamente el negocio jurídico. La agencia está obligada a dar una información veraz y real sobre datos que afectan a la vivienda (características, ubicación, instalaciones, ...), y, en principio, todo esto se ha cumplido correctamente: La agencia ha puesto en contacto a las dos partes, llegaron a alcanzar un acuerdo para la venta, llegando incluso a firmar un contrato privado, y por tanto perfeccionado. La elevación a escritura pública no se ha llegado a consumir porque las partes, o una de las partes, no han querido. Eso no es responsabilidad de la agencia. La agencia realizó toda la labor que debía realizar, por lo que puede exigir sus honorarios al 100%, a no ser que se comprometiese a que la venta se elevase a escritura pública.

Real Decreto 515/1989, de 21 de abril sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas

SERVICIOS - "Negligencia" a la hora de elaborar un presupuesto

Pregunta:

Una comunidad va a acometer la reforma de la fachada. Para ello, solicitan presupuestos a distintas empresas. Aceptan uno de ellos, que recoge todos los requisitos exigidos por la norma. También incluye una cláusula que señala que, en caso



de la aparición de imprevistos, se redactará un nuevo presupuesto que deberá ser aceptado por los consumidores. La cosa es que empiezan a trabajar y se encuentran un imprevisto que supone un aumento del presupuesto inicial. Los consumidores alegan que se les está engañando y que la empresa debería haber sabido la existencia de ese "imprevisto".

Respuesta:

Así como otras veces hemos señalado que la mala fe del consumidor hay que demostrarla, al contrario también: si los consumidores alegan mala fe del empresario (que es lo que están alegando), deberán acreditarlo. Para ello, necesitarán el informe de un perito que demuestre el dolo, o la culpa asimilable al dolo de la empresa, y que un juez así lo dictamine. La buena fe se presume siempre. De lo contrario, deberán estar a lo acordado.

Código civil

SERVICIOS - SEGUROS Daños en vehículos por "kale borroka"

Pregunta:

Tras actuaciones de "kale borroka" se incendia un autobús, que causa, a su vez, daños en otros vehículos. ¿El Consorcio de Compensación de Seguros cubre los daños?

Respuesta:

El Consorcio, en materia de riesgos extraordinarios, indemnizará, en régimen de compensación, las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios. Dentro de estos acontecimientos extraordinarios, nos encontramos con los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular. Para que el Consorcio cubra, además, en la póliza del vehículo tiene que figurar un recargo a favor del Consorcio (aparecerá en el recibo de la prima). Desde nuestro punto de vista, nos encontramos ante una situación de acontecimiento extraordinario, por lo que el Consorcio debería de cubrir.

Para reclamar ante el Consorcio, hay que rellenar una hoja de comunicación de siniestro y adjuntar copias del DNI, de la póliza, del último recibo, así como los datos bancarios. Existe un teléfono del Consorcio de atención al asegurado, donde se informa correctamente de todos los pasos a seguir.

Arts. 6 y 8 del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros

SERVICIOS - SEGUROS Robo en vivienda

Pregunta:

Unos consumidores sufren un robo en su vivienda de la siguiente forma: Cuando la persona que realiza labores de trabajadora doméstica va a proceder a abrir la puerta de la vivienda, aparecen unas personas que, tras agredirle, le amenazan y le instan a que abra la puerta. Así lo hace esta persona.

Ahora el seguro niega la indemnización alegando que la trabajadora no tiene contrato. El consumidor alega que no hace falta dicho contrato.

Respuesta:

A nuestro entender es irrelevante que la trabajadora tenga relación laboral, o familiar, o la que sea. En principio el concepto de robo en el seguro es aquel que así está tipificado como delito en el Código penal. Por lo tanto, es independiente de quién sufre la agresión o la intimidación por parte de los delincuentes. Con que exista una de ellas, el robo se habrá producido y, por lo tanto, el seguro debe cubrir. Dicho de otra manera, el consumidor no ha actuado negligentemente, dejando la puerta de la vivienda abierta, por ejemplo. Por ello, la aseguradora deberá cubrir la indemnización de los daños sufridos, eso sí, hasta los límites previstos en la póliza.

Art. 50 y siguientes de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro



SERVICIOS - BANCARIOS

Comisión por cancelación de cuenta

Pregunta:

Una consumidora ha decidido cancelar una cuenta corriente. La entidad financiera le ha cobrado 18 euros por dicha cancelación, figurando en el extracto "comisión por liquidación". ¿Es legal que le cobren dicha comisión?

Respuesta:

Las comisiones son fijadas por las Entidades de crédito libremente. Si bien, las Entidades de crédito las tienen que hacer públicas, previo registro en el Banco de España de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, indicando cuándo y por qué serán aplicables. Las Entidades no pueden cargar tipos superiores a los registrados. También hay que tener en cuenta que las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

En nuestro caso, una vez comprobadas las tarifas publicadas por la entidad, no apreciamos que se prevea el cobro de una comisión por una liquidación de cuenta, por lo que recomendamos que la consumidora dirija un escrito a la Entidad para que le expliquen dónde viene publicada la tarifa de la comisión cobrada. En caso de no existir contestación, o que ésta no se corresponda a lo publicado en el Banco de España, recomendamos reclamar ante la propia entidad y, en último caso, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente Financiero.

Art. quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989, del Ministerio de Economía y Hacienda. Tipos de Interés y Comisiones, Normas de Actuación, Información a Clientes y Publicidad de las Entidades de Crédito

Tratamiento y cesión de datos de personas fallecidas

Pregunta:

El padre de una persona fallecida muestra su extrañeza porque han insertado los datos de su hija fallecida en un fichero de morosos. Pregunta sobre la legalidad de esta medida, realizada a instancias de una operadora telefónica.

Respuesta:

En la medida en que la personalidad civil se extingue por la muerte de las personas, y al ser el derecho fundamental a la protección de datos un derecho personalísimo, éste se extinguirá por la muerte de las personas. Esto se explica porque el derecho a la protección de datos se traduce en que la persona sea informada, en que preste su consentimiento para el tratamiento de datos, o en que ejerza los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Lógicamente, si una persona fallece, no puede ejercer dichos derechos, por lo que la normativa sobre protección de datos personales no es aplicable a las personas fallecidas.

Otra cosa es que los herederos de la persona fallecida puedan ejercitar acciones con base al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, en nombre del difunto. Esta medida sí la podrían tomar.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Prescripción de la acción para reclamar una deuda

Pregunta:

¿En cuantos años prescribe una deuda? En este caso con el suministro de agua.

Respuesta:

La prescripción de la acción personal por deudas es la general de 15 años, ya que este caso no tiene fijado otro término especial de prescripción.

Art. 1964 del Código civil

SERVICIOS - SEGUROS

Aplicación de retención en rescate



Pregunta:

Una consumidora presenta una queja porque al ejercer su derecho de rescate en un seguro de vida, estima que le están pagando menos y, además, le están realizando una retención del 18%.

Respuesta:

En la póliza de seguro se regulan los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada, de esta manera el asegurado sabe en todo momento cuál es el valor de rescate o de reducción, en caso de ejercer estos derechos. En la medida en la tabla de rescate aparece, en este caso, en las condiciones particulares de la póliza y coincide con lo ofrecido por la aseguradora, no existe motivo de queja.

En cuanto a la retención aplicada, la Norma Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas obliga a la entidad aseguradora a aplicar dicho retención, en concepto de pago a cuenta, y a ingresar dicha cantidad en la Diputación Foral. En el Decreto Foral que desarrolla la Norma Foral de IRPF, se establece que la retención a aplicar a este tipo de rendimientos será del 18%. Por todo ello, la aseguradora no sólo no ha contravenido ninguna norma, sino que ha actuado correctamente. Además, no se trata de una imposición de la aseguradora, sino de una imposición legal, que todos debemos acatar.

Art. 94 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
Norma Foral 6/2006, de 29 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

SERVICIOS - SEGUROS Daños en bienes transportados

Pregunta:

¿Si sufro un accidente con mi coche, en el que llevo a mi perro, que resulta con una lesión crónica: es legal que mi seguro, aunque sea a todo riesgo, no se responsabilice de él?

Respuesta:

En el caso que se comenta la aseguradora no tiene obligación de hacerse cargo de él, ya que es un bien propiedad del propio conductor. Hay que tener en cuenta que los seguros de responsabilidad civil de vehículos a motor cubren los daños que causemos a terceros. Y en los casos que tengamos seguros que cubran daños propios, suelen estar excluidos de dicha cobertura los bienes que transportemos en el vehículo.

Art. 1 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

SERVICIOS - SEGUROS Cláusulas de bonificación

Pregunta:

Cuando se hace uso del seguro, generalmente eso se traduce en una subida de la cuota al año siguiente, ¿es esto legal? ¿Quién, cómo se establece cuánto debe incrementarse?

Respuesta:

Para que sea legal, debe existir una cláusula dentro de la póliza que regule este aspecto. Son cláusulas que se suelen recoger dentro del apartado "bonificaciones", y establece los casos donde puede haber una subida de cuotas de forma "automática". De lo contrario, estaríamos hablando de una modificación de contrato unilateral por parte de la aseguradora, que para ser válida debería notificarse con, al menos, dos meses de antelación al vencimiento de la póliza y no ser rechazada por el consumidor.

Art. 1 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

