

EN ESTE NÚMERO:

Aviso: El 28 de octubre de 2008 se ha publicado en el BOE una Resolución de la Dirección General de Seguros, sobre obligaciones de información de las entidades aseguradoras que comercialicen Planes de Previsión Asegurados.

Las principales novedades de esta Resolución tienen que ver con la periodicidad y formas de suministrar la información a los tomadores. Además, a partir de abril de 2009 también deberán suministrar información sobre la rentabilidad y su fórmula de cálculo.

Consultas más relevantes del mes de octubre (páginas 1 a 6)

SERVICIOS - REPARACION DE VIVIENDAS Garantía en la instalación de una caldera

SERVICIOS – TELECOMUNICACIONES Datos personales en tarjeta prepago

SERVICIOS - REPARACION DE VIVIENDAS Precio de materiales en servicio a domicilio

SERVICIOS – SEGUROS Finiquito

🔪 SERVICIOS – ABASTECIMIENTO Prescripción de acciones provenientes de contrato de suministro

SERVICIOS Autoescuela

SERVICIOS-HOSTELERIA Responsabilidad de restaurante por robo de abrigo

SERVICIOS – BANCARIOS Contrato bancario

SERVICIOS – ABASTECIMIENTO Fichero de morosos

LAS CONSULTAS DEL MES

SERVICIOS - REPARACION DE VIVIENDAS Garantía en la instalación de una caldera

Pregunta:

Se pregunta sobre la responsabilidad de una empresa que instaló una caldera en una vivienda de un consumidor.

Respuesta:

En primer lugar, hay que decir que no es de aplicación la normativa sobre garantías en los productos. Y ello porque, de acuerdo a la normativa, estaremos ante un producto cuando, en general, este bien se pueda transportar de un punto a otro. Y si estuviese unido a un bien inmueble, sólo si se puede transportar sin menoscabo de la cosa inmueble a la que estuviera unido. En la medida en que la caldera ya está instalada, sólo podemos concluir que, aunque nos podamos llevar la caldera y transportarla, como está unida al inmueble, no puede ser considerada como producto y, por lo tanto, queda fuera del ámbito de aplicación de las garantías en los productos.

Donde sí existe una normativa especial, que puede ser aplicable al caso que nos ocupa, es la que se refiere a la actividad de prestación de servicios a domicilio. En este sentido, hay que señalar que la normativa sobre la actividad de prestación de servicios a domicilio no especifica ningún plazo mínimo. Lo que sí señala es que los plazos y las condiciones de la garantía sobre los servicios prestados vendrán reflejados tanto en el presupuesto, como en la



factura final. Por lo tanto, la garantía vendrá fijada discrecionalmente por el prestador de servicios.

Pero el hecho de que la garantía no venga reflejada, o que sea de muy corta duración, no exime a la empresa de las responsabilidades que puedan surgir por la aplicación de las normas propias del código civil en cuanto a plazos de prescripción, vicios ocultos, responsabilidad civil contractual y otras.

Arts 2 y 3 del Decreto 399/1995, de 27 de julio, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio

SERVICIOS – TELECOMUNICACIONES Datos personales en tarjeta prepago

Pregunta:

Un consumidor se queja porque, al contratar una tarjeta prepago para su teléfono móvil, le han exigido sus datos personales, y él no quiere transmitirlos.

Respuesta:

Desde la aprobación de la Ley de Conservación de Datos, todos los usuarios de tarjetas prepago deberán ser identificados por las operadoras de telefonía. Las compañías desde abril del año 2008 deben estar adaptadas a la situación y haber obtenido los datos de todas las tarjetas prepago, no solo las nuevas que se pongan a la venta. Además, la ley obliga a guardar durante un año los datos de las comunicaciones: origen, destino, duración,... aunque en ningún caso sus contenidos.

Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones

SERVICIOS - REPARACION DE VIVIENDAS Precio de materiales en servicio a domicilio

Pregunta:

Un electricista instala un portero automático en una vivienda y al facturar el aparato en sí cuyo precio de tarifa es de 150 € lo factura con precio 295 €. ¿Se puede cambiar el precio de tarifa de venta PVP?

Respuesta:

El electricista en cuestión en ningún caso podría cobrar los materiales empleados para la realización del servicio, por encima de su precio de venta al público. Para ello, el electricista debería tener a disposición del consumidor las respectivas facturas de compra y/o tarifas de precios. Esto aparece en la normativa sobre servicios a domicilio del País Vasco.

Art. 3.3 del Decreto 399/1995, de 27 de julio, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio

SERVICIOS – SEGUROS Finiquito

Pregunta:

Un consumidor sufrió un accidente de tráfico, con lesiones. En su momento, la aseguradora le abonó una indemnización y firmó un finiquito. Ahora se le han



consolidado las secuelas y parece ser que, por baremo, le correspondía más indemnización. ¿Existe posibilidad de reclamar más?

Respuesta:

El finiquito no deja de ser un contrato. Como tal, es fuente de obligaciones entre las partes. Para echarlo atrás, el consumidor debería demostrar que existió vicio en el consentimiento cuando firmó el finiquito, y una vez que se anule el finiquito, reclamar lo que estime oportuno. Es decir, los contratos pueden anularse cuando alguno de los requisitos esenciales para que exista un contrato (consentimiento, objeto cierto que sea materia del contrato y causa de la obligación que se establezca), adolezca de alguno de los vicios que lo invalidan. En el caso que nos ocupa, será nulo el consentimiento dado por error, violencia, intimidación o dolo.

Arts. 1261 y siguientes CC

SERVICIOS – ABASTECIMIENTO Prescripción de acciones provenientes de contrato de suministro

Pregunta:

Se consulta sobre la prescripción de las acciones que surjan de contratos de suministro, tales como abono de facturas de consumo de agua, electricidad,

...

Respuesta:

La prescripción en ese tipo de relaciones será de cinco años, ya que los pagos se realizan en plazos que resultan inferiores al año (normalmente mensuales). Recordar que la prescripción es una institución que suele ser aplicada restrictivamente por los Jueces y Tribunales, y queda interrumpida por su ejercicio ante los Tribunales, por reclamación extrajudicial por el acreedor, y por cualquier acto que suponga reconocimiento de deuda por el deudor.

Art. 1966.3º del Código civil

SERVICIOS Autoescuela

Pregunta:

Un consumidor se matriculó en enero de 2006 en una autoescuela. En junio de 2006 aprueba el examen teórico, aparcando el examen práctico temporalmente. En abril de 2008 retoma sus clases prácticas, pero le dicen que tiene hasta junio de 2008 para aprobar el examen práctico. De lo contrario, debería comenzar otra vez, desde el principio.

Respuesta:

En principio, es de aplicación la normativa general sobre protección de consumidores, relativa a recibir información completa y veraz sobre los servicios a recibir, o normativa general (código civil) cuando señala que los contratos obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.

La normativa sobre la obtención de permisos de conducir establece que la declaración de aptitud en la prueba teórica tendrá un período de vigencia de



dos años, contado desde el día siguiente a aquel en que el aspirante fue declarado apto en la prueba.

Por todo lo dicho, y a donde queremos llegar es a que, sólo en el caso de que en el contrato que firmó con la autoescuela no aparezca nada sobre el plazo para aprobar el examen práctico, entendemos que la autoescuela debería haber informado de este aspecto al consumidor. Pero sí hay que recalcar que el plazo de dos años no es un plazo impuesto por la autoescuela, sino por la Ley. Por lo tanto, el consumidor deberá asumir que el plazo ha caducado.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Art. 57 del Reglamento General de Conductores.

SERVICIOS-HOSTELERIA Responsabilidad de restaurante por robo de abrigo

Pregunta:

¿Cuál es la responsabilidad de un restaurante ante un robo de un abrigo de una consumidora, que había sido colocado en una percha del establecimiento?

Respuesta:

Para que existiese responsabilidad del restaurante deberán concurrir los siguientes requisitos:

1º) la responsabilidad nace de la introducción de un efecto en un determinado ámbito controlado por los responsables del establecimiento, sin necesidad de la existencia previa de un contrato de depósito, ni de la aceptación del establecimiento.

2º) El cliente debe introducir los efectos, y los responsables del establecimiento deben conocer que han sido introducidos. Si los responsables desconocen este extremo, ¿cómo van a vigilar o cuidar lo que no saben que existe?

3º) El cliente debe observar las prevenciones sobre cuidado y vigilancia de los efectos, señaladas por el establecimiento, y que han sido suministradas al cliente tras conocer los responsables del establecimiento la introducción de los efectos.

4º) La realidad de un daño o perjuicio, que motiva la responsabilidad de los establecimientos como depositarios aunque no tengan la posesión, por el carácter público del establecimiento.

Estos son los aspectos fundamentales que señalan los jueces como necesarios para que exista responsabilidad de los establecimientos de hostelería. Es decir, fuera de los casos de guardarropa, depósito de llaves, etc, los establecimientos no son responsables de los robos que se produzcan en sus establecimientos.

Además, hay que señalar que muchas sentencias dejan fuera de esta obligación de vigilancia a todos aquellos establecimientos en donde el cliente no tenga la consideración de viajero, estimando que sólo serían responsables los establecimientos tales como hoteles, hostales, pensiones, ... Es decir, aquellos establecimiento en los que el cliente disponga de una estancia donde deposite sus bienes, para desplazarse a otros lugares de la localidad (o fuera de ella) durante un período a lo largo del día.

Art. 1783 del Código civil



SERVICIOS – BANCARIOS

Contrato bancario

Pregunta:

Se trata de una consulta sobre un tema bancario:

La reclamante puso a la venta una vivienda que poseía en Hendaya. Tal como le pedía la agencia inmobiliaria, se le exigió al comprador un certificado emitido por su entidad financiera de que, tras la firma del préstamo hipotecario solicitado por el comprador, se haría entrega a la vendedora de la cantidad de 30.000€ en efectivo en la sucursal de dicha entidad. Al personarse la vendedora en dicha sucursal, le hacen entrega de la cantidad de 17.100€, quedando pendientes los otros 12.900€. En las alegaciones que realiza la entidad financiera indican que al ser más altos los gastos de notaría de lo que pensaban, el comprador no tiene saldo suficiente para entregar el resto de la cantidad a la parte vendedora, por lo que la entidad no se siente obligada al pago a pesar del certificado emitido.

La pregunta es ¿Tiene obligación la entidad de pagar la cantidad comprometida?, y en caso contrario, ¿Qué acciones debería emprender la reclamante para recuperar su dinero?

Respuesta:

Desde nuestro punto de vista, la entidad está obligada al pago por diversas razones. Podría ser discutible que, tomándolas individualmente, cada una de esas razones fuese suficiente para obligar a la entidad, pero analizadas conjuntamente nos lleva a afirmar que la entidad financiera está obligada al pago.

Primer punto a considerar: la entidad emite un certificado obligándose a realizar un pago. La normativa establece que el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio. Es decir, no hace falta el concurso de dos o más voluntades. En este caso, la entidad financiera consiente en obligarse, siendo el objeto de su obligación el pago de 30.000 euros.

Segundo punto a considerar: el certificado emitido tan sólo contiene una condición suspensiva: la firma del préstamo hipotecario con el número que se recoge, y con el titular señalado. A partir de ahí, nada se dice sobre la necesidad de que el comprador sea solvente, ni sobre la necesidad de que una determinada cuenta tenga saldo, ni nada más. Por lo tanto, en la medida en que la condición se ha cumplido, esa situación de incertidumbre ha desaparecido, pudiendo el contrato generar todas las obligaciones en él recogidas (el pago de 30.000 € a la reclamante en la sucursal mencionada en el contrato).

Tercer punto a considerar: En principio, existen los tres requisitos esenciales del contrato: consentimiento, objeto cierto, y causa. Sobre el consentimiento y el objeto, no hay duda. El director de la sucursal consiente y señala el objeto (el pago de 30.000 €). Podríamos preguntarnos cuál es la causa del contrato, pero, primero, la causa se presume que existe y que es lícita mientras el deudor no pruebe lo contrario. Y, segundo, es que la causa aparece en el certificado: la firma de un préstamo hipotecario, que la entidad contrata porque entiende que va a resultar un beneficio (económico). Que ese negocio no haya salido de la forma que la entidad creía que iba a salir, no le permite revocar



unilateralmente la promesa de pago que había realizado, porque de lo contrario estaríamos afirmando que cuando un negocio no nos sale bien, tenemos derecho a revocarlo, algo que, lógicamente, es un disparate.

Cuarto punto a considerar: La entidad ha creado unas expectativas de pago en la reclamante, que ha provocado que ésta finalmente haya otorgado su consentimiento en otro contrato. Si afirmásemos que en estos casos se puede permitir a la entidad echarse atrás, estaríamos creando una inseguridad jurídica en un numerosísimo volumen de negocios jurídicos. Algo que los principios generales del ordenamiento jurídico quieren evitar.

Por último, nos preguntáis sobre las acciones a emprender. En principio, podría plantearse una reclamación ante el Banco de España, pero, por la cuantía y por rapidez, aconsejamos que acudan a la vía judicial para resolver este conflicto.

Art. 1254 del Código civil

SERVICIOS – ABASTECIMIENTO Fichero de morosos

Pregunta:

Se pregunta sobre el funcionamiento de los ficheros de morosos. ¿Cuándo pueden incluirnos en uno de ellos?

Respuesta:

De acuerdo a la normativa sobre protección de datos de carácter personal, los requisitos serían:

- La existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada.
- El requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, del cumplimiento de la obligación.
- Que el acreedor o quien actúe por su cuenta e interés, se asegure de que concurren todos los requisitos exigidos en los apartados anteriores, en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.
- Cuando el dato cedido por el acreedor resulte inexacto o no esté actualizado, deberá ser éste, o quien actúe por su cuenta o interés, quien comunique al responsable del fichero común en el mínimo tiempo posible la modificación del dato, sin perjuicio de lo establecido sobre el derecho de rectificación y cancelación.
- El responsable del fichero común deberá proceder a la cancelación cautelar del dato cuando el deudor aporte un principio de prueba documental suficiente, que desvirtúe alguno de los requisitos necesarios que se describen en los apartados anteriores.

Los usuarios tienen derecho a acceder directamente a los datos que obran en poder de la empresa gestora del listado. Igualmente tienen derecho a que si ha habido algún error o si ha cancelado la deuda, sus nombres sean eliminados de esa lista inmediatamente.

Art. 29 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos de carácter personal

