

La señal compromete

Los pagos a cuenta hay que reducirlos en lo posible, porque se arriesga a perderlos si tiene que echarse atrás.

Lola preparó su boda con toda la ilusión del mundo: reservó los salones de un buen hotel para la celebración, envió las invitaciones, encargó su vestido de novia, empezó a amueblar su piso... pero tres meses antes del enlace, una acalorada discusión con su novio terminó con la ruptura del compromiso. Hecha polvo, Lola se tuvo que enfrentar además a un montón de problemas prácticos: ¿podría recuperar el anticipo que había pagado en el restaurante?, ¿y la señal de su vestido de novia que quedó a

medio hacer?, ¿o el pago a cuenta de la librería que había encargado para el salón de la que iba a ser su nueva casa?, ¿y la reserva de su viaje de novios?

Estos son algunos casos en los que el consumidor se ve obligado a adelantar parte del precio, pero hay muchos otros, como la compra de billetes o los servicios que van asociados a una prestación y prorrateados en pagos periódicos, por ejemplo, el servicio de mantenimiento de una instalación de gas. Recuperar esas cantidades no suele ser sencillo.

LEY DE GARANTÍA



UNOS PANTALONES PESQUEROS

L. compró unos pantalones en una tienda de Gijón. Pagó 416 euros por ellos y pidió que le subieran el bajo. Tras el arreglo, quedaron demasiado cortos y, aunque la tienda lo intentó rectificar por dos veces, le seguían estando pesqueros. L. pidió que le devolvieran el dinero, pero el establecimiento solo le ofreció un vale.

Tanto en primera instancia como en la Audiencia Provincial de Asturias dieron la razón al consumidor. El vendedor está obligado a entregar un producto en perfectas condiciones de uso y conforme al contrato. Si no es así, como indica la Ley de Garantías, el comprador tiene derecho a que se lo arreglen o se lo cambien por otro. Si esto no es posible, puede elegir entre pedir una rebaja del precio o devolver el producto y recuperar el importe. L. optó por la devolución y el juez reconoce su derecho a recuperar su dinero efectivo y no un vale por importe equivalente para comprar en la tienda.

AP de Asturias, 13 de mayo de 2011

PENALIZACIÓN EXCESIVA



BODA CANCELADA

Ocho meses antes de su boda, R. entregó 600 euros para la reserva del banquete, pero el enlace se anuló a falta de 3 meses y pidió que le devolvieran la señal. El hotel se negó alegando que el contrato ya especificaba que la cantidad a cuenta no se devolvería si anulaba la reserva. R. consideró que era un abuso y fue a juicio.

En primera instancia, la sentencia fue favorable al hotel, pero R. apeló y la Audiencia Provincial consideró que, en efecto, el contrato lo había redactado el hotel de forma unilateral incluyendo una cláusula abusiva por ser completamente desequilibrada: el consumidor pierde siempre el depósito sin importar la causa ni el plazo con que avise de la anulación, mientras que no hay ninguna penalización si es el hotel el que cancela. La Audiencia dictaminó que debían devolverle 225 euros a R. y quedarse solo con 375 (75 euros por cada uno de los 5 meses que pasaron antes del aviso).

AP Las Palmas, 2 de septiembre de 2011

CLÁUSULA ABUSIVA



DEJAR LA UNIVERSIDAD

Un alumno de un centro educativo privado abandonó las clases en enero. El centro le reclamó 2.980 euros en concepto de la mensualidad de enero más la penalización por no haber respetado el plazo de aviso de tres meses que establecía la matrícula.

La Audiencia Provincial falló a favor de los padres del alumno. El tribunal determinó que solo debían pagar 745 euros correspondientes a la mensualidad de enero, pues la pretensión de que abonara el trimestre completo resultaba desproporcionada y desequilibrada, ya que la penalización solo se prevé para una de las dos partes. Muchos centros establecen penalizaciones si no se completa el curso o si, una vez hecha la reserva de plaza, no se confirma la matrícula. Por eso, si decide cambiar de centro, tenga presente que le pueden retener la cantidad pagada.

AP de Barcelona, 7 de abril de 2011

Echarse atrás sin más no es posible

En principio, el dinero que un consumidor entrega a cuenta implica que ha firmado un contrato y que se compromete a cumplir su parte del acuerdo. Si se echa atrás de forma unilateral y sin una causa de caso fortuito o de fuerza mayor que lo justifique, los establecimientos están en su derecho de quedarse con la señal e, incluso, de reclamarle el importe restante.

La ley establece, no obstante, algunas excepciones a esta regla: ▶

> Las compras a distancia o fuera de un establecimiento comercial, ya que el consumidor no ha podido ver el producto o ha tomado una decisión precipitada y se le debe conceder la oportunidad de reconsiderarla: tiene siete días hábiles de plazo en el primer caso o siete días naturales en el segundo para devolverlo sin más explicación. Este plazo pasará a ser de 14 días naturales a partir del 13 de junio, cuando entre en vigor la ley que traspone la nueva Directiva sobre Derechos de los Consumidores.

PARA DEVOLVER UNA COMPRA A DISTANCIA DISPONE DE 7 DÍAS (Y MUY PRONTO SERÁN 14)

■ Resultados favorables

■ Resultados no favorables

POR FUERZA MAYOR**HIPOTECA DENEGADA**

Un comprador de Madrid firmó el contrato de compra de una vivienda, pero el banco le denegó la subrogación en la hipoteca, por lo que pidió al vendedor que se resolviera el contrato y le reintegrara la cantidad pagada a cuenta. El vendedor se negó a devolver la señal.

El tribunal dió la razón al vendedor porque en el contrato no se había hecho constar la denegación de la hipoteca como causa de resolución y, además, el comprador no había ido a otras entidades a solicitar la hipoteca. En consecuencia, le condena a realizar la compra o a perder la señal entregada. En otro caso similar en Castellón, el juez resolvió de forma contraria, dictando que la compradora tenía derecho a que se le devolviera la señal después de que dos entidades bancarias le hubieran denegado la hipoteca.

AP de Madrid, 6 de febrero 2012
AP de Castellón, 13 de enero de 2012.

INCUMPLIMIENTO TOTAL**EL CONCESIONARIO QUEBRÓ**

JC A. compró en junio de 2011 un coche en el concesionario Auto Ferisan de Kia. Al firmar el pedido, dejó una señal de 500 euros. La entrega se fijaba para 20 días después, aunque verbalmente se le indicó que tardarían como mucho dos meses. En octubre, el concesionario solicitó al comprador que abonara el importe que faltaba, 24.673 euros, señalando que el coche se entregaría en 15 días. JC A. pagó la cantidad restante el 21 de octubre, pero el establecimiento nunca llegó a entregarle el vehículo.

JC A. solicitó judicialmente a Auto Ferisan que se resolviera el contrato por su incumplimiento. Sin embargo, el concesionario había cerrado, así que los responsables del establecimiento no comparecieron y fueron declarados en rebeldía.

JC A. pidió ayuda a la Asesoría de OCU, que le acompañó al juicio. El demandante presentó los documentos que acreditaban la compraventa y el incumplimiento del plazo de entrega, de manera que el juzgado estimó íntegramente su pretensión y condenó al establecimiento a devolverle los 25.173 euros que había pagado, más los intereses legales desde que presentó la demanda y las costas del procedimiento. El problema es que Auto Ferisan había cerrado y, aunque el juez ordene la ejecución de la sentencia, en los casos de insolvencia es difícil, cuando no imposible, recuperar el dinero. La única opción es acudir al concurso de acreedores, un procedimiento lento y que supone un desgaste y un coste más que considerable para no obtener probablemente nada.

JPI n° 92 de Madrid, 12 de diciembre 2012.

MIENTRAS NO PAGUE TODO, PUEDE HACER PALANCA

No se ajusta al pedido



MADERA DESCOLORIDA

José y Almudena vieron una librería en la exposición de una tienda y encargaron una igual para el salón de su casa. Una vez instalada, se dieron cuenta de que las puertas de la parte inferior eran de un tono diferente al resto de la madera del mueble. El establecimiento les cambió las puertas, pero la diferencia de color seguía siendo apreciable. Esta fue la consulta que nos hicieron: ¿podemos pedir la retirada del mueble y el precio íntegro pagado cuando lo instalaron?

Podrían pedirlo si queda claro que la librería no se ajusta a lo encargado, conforme a la Ley de Garantías. Para ello, necesitan tener una copia de la hoja de pedido que incluya todos los detalles del producto: características, color, fecha de entrega, datos de los compradores, precio final... En caso de que detecten problemas en el momento de la entrega, lo mejor es reaccionar en el mismo momento y no aceptar el producto ni pagar el importe que resta. José y Almudena no lo hicieron así, pero hay vías de reclamación en las que pueden pedir que se arregle o sustituya el mueble y, si esto no es posible, que se rebaje el precio o se deshaga la compra.

PUEDO RECUPERAR LA SEÑAL SI LA OTRA PARTE INCUMPLE EL CONTRATO

► La adquisición de derechos de aprovechamiento de inmuebles turísticos (multipropiedad).

► La reserva de viajes combinados: el viajero puede arrepentirse en determinados plazos y con unas penalizaciones establecidas.

En otros casos, los términos de la compra establecen las condiciones para desistir. Es lo que ocurre, por ejemplo, con los billetes de avión o de tren. Normalmente, la tarifa más barata no admite reembolsos ni cambios, mientras que las más caras permiten cambiar e incluso anular el billete y recuperar el importe.


Por incumplimiento o fuerza mayor

También se puede recuperar el importe pagado por adelantado cuando una causa de fuerza mayor impide cumplir con lo pactado, por ejemplo, si sufrimos una enfermedad grave y repentina o un accidente antes de un viaje.

Y, por supuesto, el consumidor también tiene opción a recuperar lo que ha pagado si hay un incumplimiento de la otra parte. Así

ocurre, por ejemplo, cuando le entregan un producto que está defectuoso (en este caso, entra en juego la Ley de Garantías) o que no se ajusta exactamente a lo encargado o bien que le llega fuera del plazo (si el plazo era un elemento esencial, como puede ocurrir con algo que se compra para una celebración especial).

Sin embargo, los establecimientos no siempre se pliegan a esas causas de devolución o, en ocasiones, las razones son discutibles. Por eso, no es raro que, cuando los importes son considerables, acaben en los tribunales, que han resuelto los litigios de forma variada.

Hay casos en los que es complicado que el comprador se pueda desdecir, por ejemplo, cuando ha encontrado otro precio más barato. Con la crisis inmobiliaria, muchas personas que habían dado la entrada para un inmueble, han visto luego otro similar a un precio más bajo. Si es así, lo más sencillo es tratar de renegociar el precio a la baja con el vendedor o perder la señal y desistir del contrato si la rebaja le compensa. 

OCU ACONSEJA

No adelante dinero

■ Procure no adelantar dinero a cuenta y, si se ve obligado a hacerlo, que sea la menor cantidad posible. No acepte un simple resguardo con una descripción imprecisa del producto o servicio que contrata. Pagar todo o una gran parte del precio por adelantado debilita su posición como consumidor si surgen problemas.

■ Asegúrese de que le entregan una copia de la hoja de pedido con el encargo o servicio detallado. Debe figurar el precio final, el anticipo, la fecha de entrega y la identificación del establecimiento.

■ No pague el importe total hasta estar seguro de que el objeto se ajusta al encargo. Si no se ajusta, podrá pedir la devolución y recuperar el precio.

■ En reservas y prestaciones de servicios, intente negociar una cantidad razonable y una penalización moderada en caso de cancelación.

■ Recuerde que, entre otros supuestos, en las compras a distancia o los viajes combinados la ley reconoce al consumidor el derecho a arrepentirse y recuperar su dinero.

■ Si surgen problemas y no hay solución amistosa, presente una Hoja de Reclamaciones e intente un arbitraje de consumo. Si la otra parte no se somete, puede ir a juicio sin abogado ni procurador si el importe es inferior a 2.000 euros.