

CUADERNOS DE CONSUMO N.º 40

**Junta Arbitral
de Consumo de Aragón**

LAUDOS, 2003

Dirección General de Consumo



CUADERNOS DE CONSUMO N.º 40

**Junta Arbitral de Consumo
de Aragón**

LAUDOS, 2003

Dirección General de Consumo

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

Edición: Noviembre 2008

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón
Dirección General de Consumo

Internet: www.aragon.es/consumo

Impresión: San Francisco Artes Gráficas

ISSN: 1696-1382

Depósito Legal: Z-????/2008

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
APARATOS ELECTRÓNICOS.....	7
AUTOMÓVILES	11
ENSEÑANZA A DISTANCIA.....	21
MUEBLES.....	65
ÓPTICAS.....	71
CORREOS.....	75
MENAJE DE COCINA.....	79
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (Reparación de hogar)	85
ROPA Y CALZADO	91
TELÉFONO - INTERNET	95
TELEFONÍA MÓVIL	183
TINTORERÍAS	201

PRESENTACIÓN

La creación del Sistema Arbitral de Consumo ha permitido proteger, mediante procedimientos eficaces, los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, sin tener que llegar a la vía judicial.

En este momento, las organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores participan de manera eficaz, objetiva e imparcial en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, lo que contribuye a la consolidación de este sistema como una fórmula válida, un servicio gratuito, ágil y reconocido socialmente.

Este reconocimiento ciudadano se refleja tanto en el incremento de su utilización como mecanismo de resolución de conflictos en materia de consumo como en la adhesión voluntaria de los empresarios aragoneses, que mediante la obtención del distintivo oficial que la Junta otorga se dotan de un valor añadido de garantía y de credibilidad ante el cliente, que les discrimina positivamente en un clima de confianza en el mercado.

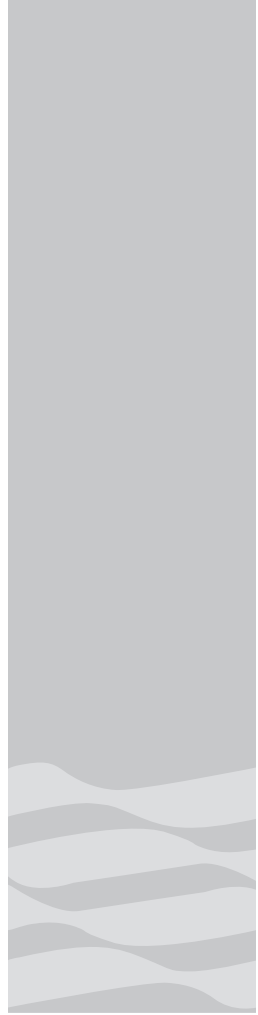
Como una más de las acciones necesarias para la difusión entre la ciudadanía aragonesa del Sistema Arbitral de Consumo, y en el marco de la trayectoria editorial de “Cuadernos de Consumo” de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, compilamos en esta ocasión los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en el año 2003. La publicación es una oportunidad para conocer este servicio que se ofrece al ciudadano y el compromiso del tejido empresarial y comercial. En estas páginas se reúnen los criterios esgrimidos por los colegios arbitrales, dotando al sistema y a los procedimientos a disposición de los ciudadanos del principio de transparencia.

Desde estas líneas quiero aprovechar para agradecer la colaboración de las organizaciones de consumidores y agentes económicos, así como la confianza depositada en el arbitraje de consumo, que complementando la labor de la Administración contribuyen al desarrollo de este sistema y a ponerlo a disposición de los aragoneses.

Luisa María Noeno Ceamanos

Consejera de Salud y Consumo

APARATOS ELECTRÓNICOS



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0658/03-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por supuestas irregularidades en la reparación de un auto radio

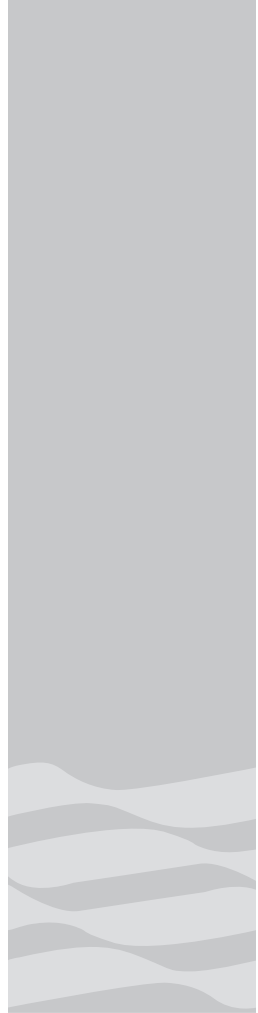
LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Llevó a reparar un auto radio el 16-04-03. El aparato dejaba temporalmente de funcionar. Al recibirlo para su reparación, considera que no se consignó correctamente el síntoma de la avería, ya que en el parte de recepción apuntaron “no se enciende”. Lo retiró, pagó la factura y al ponerlo en su coche seguía sin funcionar. Volvió al Servicio de Asistencia Técnica y le dijeron que podía ser un problema del coche y le explicaron que había cambiado la ficha de conexiones del terminal trasero. Consideraba, sin poder asegurarlo como técnico, que la avería estaba dentro del aparato. Al encenderlo, unas veces funcionaba y otras no. Ofreció que revisaran su coche, pues lo tenía aparcado en la puerta, y no consideraron esta posibilidad. Al comprobar que no era posible llegar a un acuerdo con el Servicio de Asistencia Técnica decidió interponer la Hoja de Reclamaciones. Finalmente, en un taller de reparación de automóviles detectaron la avería, le dijeron que se trataba de un fallo de conexión. Lo repararon y pagó por ello, aproximadamente, 18 euros. Reclama la devolución del importe pagado por la reparación del auto radio, 36 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el técnico al recibir el aparato lo probó, no funcionaba y comprobó que había un fallo de conexión, por lo que se repasaron las soldaduras, así se facturó y se tuvo en prueba durante dos o tres horas, comprobando su correcto funcionamiento, así se entregó al cliente. Manifiesta que en su empresa no se cobra si el aparato no funciona al ser entregado y ésta es la norma de la empresa, incluso no cobran el mínimo de la intervención. Admite que en el caso de la reclamación pudo haber una doble avería: esto es, un fallo en el coche y la avería del aparato que es la descrita, en el sistema de conexiones, del cual se repasaron las soldaduras. Considera que la actuación de la empresa ha sido correcta por cuanto reparó el auto radio y facturó correctamente. Aporta el parte de reparación

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación presentada por el reclamante, al considerar que la actuación de la empresa reclamada ha sido correcta, por cuanto se reparó el auto radio que llevó el consumidor a reparar y se facturó correctamente el servicio. Queda acreditado además que, en la segunda intervención se comprobó el correcto funcionamiento del aparato y no se cobró mano de obra.

AUTOMÓVILES



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 474/03-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en intervención en taller para cambio de aceite

LA PARTE RECLAMANTE, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado el 25-11-03, no comparece ni lo hace por escrito ni por medio de representante. El Colegio Arbitral dispone de copia de la Hoja de Reclamaciones en la que solicita Arbitraje de Consumo y expone: al solicitar un cambio de aceite, tras realizarlo, manifiesta que donde realizaron el cambio anterior lo pasaron de rosca; que no era un error suyo, que no pueden reparar esa avería, que tendré que ir al taller anterior a solventarla. Pasaron de rosca el tornillo del cárter.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito en el que contesta a la reclamación formulando como alegaciones: El día 18 de marzo del corriente acudió a nuestras instalaciones el reclamante a realizar un cambio de aceite en su vehículo, el mecánico, cuando quitó el tornillo del cárter para vaciar el aceite observó que salía muy mal (duro), entonces lo puso en conocimiento del jefe de taller; decidieron no seguir con el trabajo en este vehículo para explicárselo al cliente cuando regresase a recogerlo y así que viera lo que había sucedido; en definitiva, se le explica que este cárter es de aluminio y que si se aprieta mucho el tapón, puede suceder lo que ocurrió, que al quitar el tapón salga con él también parte de la rosca, quedando así dañado. En ningún momento nosotros cometimos una imprudencia en la forma de realizar el trabajo, es más, en nuestro afán de trabajar bien se actuó correctamente para explicar lo sucedido al cliente, pues nos distinguimos por la claridad en la forma de trabajo, y así lo hicimos constar en la ficha del taller.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, por no haber quedado debidamente demostrado que la empresa reclamada sea directamente responsable del daño producido en la rosca del tapón del cárter del vehículo del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 785/03-JA

AUTOMÓVILES

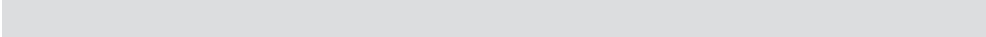
Por supuestas irregularidades en intervención en taller, demora en la entrega del vehículo.

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje, en el sentido que reclama el importe de 35 euros por el retraso en la entrega del vehículo, importe en el que ha valorado una hora de trabajo y una llamada de teléfono. Considera que él cumplió con los horarios y fechas que le había señalado el taller para la sustitución de las ruedas, sin embargo, en una hora de espera comprobó cómo atendían a otros clientes antes que a él. Alegaron que necesitaban el elevador para subir el vehículo y no fue así, sino que repusieron las ruedas en el aparcamiento, utilizando un gato hidráulico. Reclama porque él estuvo una hora de espera, siendo que el tiempo de intervención no llega a 20 minutos. Considera que la intervención no es adecuada, ya que elevar el vehículo con un gato hidráulico, puede dañar los sistemas del vehículo y el equilibrio de ruedas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente en el que contesta a la reclamación formulando como alegaciones: El reclamante solicitó un cambio de neumáticos, tuvieron problemas de reposición del producto, lo que hicieron saber al cliente. Da por ciertas las alegaciones del reclamante en cuanto a las horas de llegada y salida del taller, no obstante se le explica el motivo del retraso en la entrega del vehículo, que es debido a que el mismo sólo puede subir en ciertos elevadores, que estaban ocupados. Alega que el retraso fue debido a tener que atender otros problemas, como manifiesta que ocurrió. Considera que la empresa ha actuado de buena fe, atendiendo al cliente e informándole en todo momento del retraso de entrega de mercancía e intentando amoldarnos a su presión en la realización del trabajo en su vehículo, ya que lo necesita para trabajar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, por



considerar que no queda acreditado que el trabajo realizado por la empresa reclamada haya sido defectuoso o inadecuado.

Queda acreditada la espera en el suministro de los neumáticos por el fabricante, si bien esta circunstancia fue expresamente admitida por el reclamante al ser avisado.

En cuanto al tiempo de espera en la entrega del vehículo al sustituir los neumáticos, el Colegio Arbitral considera que no procede indemnización por este tiempo de espera, ya que no queda acreditado que se produjera un daño o perjuicio al consumidor estimable económicamente.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 818/03-JA

AUTOMÓVILES

Por disconformidad en tarifas aplicadas a reparación de vehículo

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que lleva un ciclomotor a revisión de 3.000 Km, arreglo de soporte trasero y cambio de caballete, lo cual le lleva a una factura que considera excesiva, en torno al 25% del valor del total del vehículo, debiendo haberse comunicado previamente a la reparación la circunstancia de la rotura en el subchasis.

No considera que la reparación sea necesaria para el funcionamiento de la moto, tal y como se viene realizando durante un año.

No se le informa del importe de la reparación.

Reclama la mitad de la mano de obra por un importe de 55 euros más el IVA correspondiente.

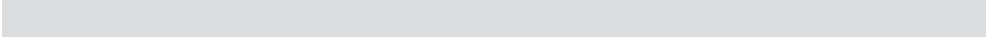
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la tarifa de mano de obra se encuentra expuesta, se solicita una reparación del soporte que conlleva la reparación del subchasis, cambio de caballete y revisión de 3.000 Km. Se encuentra roto el subchasis trasero debido a un exceso de peso con la opción de reparar o cambiar el subchasis, procediendo a repararlo y reforzarlo para poder llevar mayor peso sin problemas. Se considera que deja el soporte y la maleta para su instalación, si no no lo hubiera dejado.

Al encontrarse roto el anclaje original del soporte hay que desmontar hasta el chasis para poder reparar y reforzar la zona donde va sujeto el nuevo anclaje, lo cual conlleva un tiempo aproximado de dos horas y media.

El cliente no pidió presupuesto previo a la reparación y se considera una reparación correcta y adecuada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación



planteada al considerar que la actuación de la empresa reclamada ha sido adecuada para la reparación autorizada.

Asimismo se considera que el tiempo facturado se corresponde con los trabajos realizados necesarios para efectuar la reparación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 852/03-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en intervención en taller, quedando rozados la aleta y paragolpes derecho del vehículo del consumidor

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje, considera que la empresa reclamada se contradice, por cuanto las alegaciones presentadas a este arbitraje se contradicen con las alegaciones que expresa el reclamado en la hoja de reclamaciones. Manifiesta que las instalaciones del taller están pintadas de blanco y azul y los roces que tiene su coche son de color blanco y azul. Reitera su seguridad en que los roces se produjeron en el tiempo en el que el coche estuvo dentro de las instalaciones de la empresa reclamada. Expresa que fue trabajador de la empresa reclamada durante siete años, pero que ha seguido siendo cliente. En todo momento quiso aclarar los hechos, de manera que los empleados que intervinieron en su vehículo explicaran qué había pasado con su coche; no logró aclarar estos hechos. Manifiesta que los roces están sin reparar todavía. No aporta un presupuesto de reparación que valore los daños. En este acto solicita que su vehículo sea reparado a costa de la empresa reclamada y que en el tiempo que dure tal reparación se le entregue un coche de sustitución de iguales o similares características. Manifiesta que no son ciertas las horas que se expresan en el escrito de contestación, porque cuando fue a retirar el coche serían las 21.00 horas aproximadamente. A esas horas, por la luz solar, no pudo apreciar si en las paredes o instalaciones de la empresa reclamada habían quedado restos del roce de su coche. Manifiesta que el vehículo tiene seguro a todo riesgo y que no ha dado parte de este siniestro, considerando que ello le reportaría un perjuicio, por perder la bonificación por no siniestralidad.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. Contesta a la reclamación formulada como alegaciones: El reclamante solicitó un cambio de neumáticos, una vez realizado el trabajo cuando el reclamante recogió su vehículo vino para reclamar que le habíamos rozado el paragolpes del coche en la parte delantera derecha; le acompañé al vehículo y analizando con el reclamante el desperfecto le demostré que en el taller no le causamos tales roces, ya que el color de la pintura que se apreciaba, no coincidía con la de las paredes de entrada al taller ni con la de

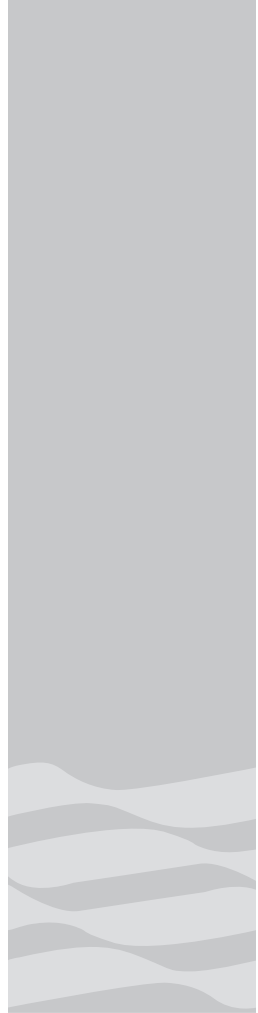
ninguna máquina, y le comenté que era más un roce que se lo hubiera producido cualquier otro vehículo al aparcar, entonces el reclamante me comentó que habría ocurrido en el parking nuestro mientras yo tenía su vehículo para realizar el trabajo, en ningún momento le dije que si hubiese sido así no me competería, tal y como pone en la hoja de reclamaciones, pero que me extrañaba que hubiese ocurrido en ese momento ya que el reclamante es un excolaborador de la empresa reclamada, por lo tanto fue compañero mío más de 5 años y di preferencia a su vehículo que me lo entregó a las 17,02 horas y lo recogió a las 17,45 horas con lo cual apenas estuvo en el parking 15 minutos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de la documentación y los presupuestos aportados, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante.

Considerando que existe responsabilidad por parte de la empresa reclamada en relación a los daños acreditados y valorados en el vehículo del reclamante, declaramos el derecho del reclamante a ser indemnizado con el importe de DOSCIENTOS EUROS (200 euros) que la empresa reclamada le abonará en efectivo, mediante transferencia bancaria o giro postal.

ENSEÑANZA A DISTANCIA



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 193/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito de fecha 26-11-03 y manifiesta que se ratifica en los hechos que fundaron su reclamación incidiendo en concreto en el hecho de que la preparación para el examen de Auxiliar de Bibliotecas no fue la adecuada, que los sistemas de corrección resultaban obsoletos, lo cual provocó errores en la realización del ejercicio, si bien admite que los preparadores actuaron correctamente prestando el apoyo requerido, por lo cual solicita la devolución de una tercera parte del importe total del curso, siendo éste de 1.622,73 euros

LA PARTE RECLAMADA comparece manifestando que la oposición consta de parte teórica previa y práctica posterior de ejercicios de dificultad progresiva que se resuelven mediante material de apoyo que no se proporciona junto al resto del material del curso al entender que es material privado. La corrección de los ejercicios es la adecuada. La reclamante ha aprobado la oposición.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada no ha obrado con la debida diligencia en poner a disposición del reclamante todo el material didáctico necesario para la preparación de la prueba práctica de la oposición a la que éste se presentaba, así como la deficiente adecuación de dicho material. En consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 300 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0291/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Camas (Sevilla), comparece por escrito, del que entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en su escrito de alegaciones, se ratifica en las alegaciones manifestadas en su solicitud de arbitraje de fecha 28-01-03, y que consistían en la petición de darse de baja en el Centro, al haberse quedado sin trabajo y no poder afrontar los gastos. Dicha petición le es negada una y otra vez.

Comunica que no podrá asistir a la Audiencia por motivos económicos para el desplazamiento, no obstante está de acuerdo con la celebración de la vista.

Por todo ello, solicita la baja definitiva de la Academia reclamada y la devolución de los ingresos que ya ha aportado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de Auxiliar Administrativo de las Corporaciones Locales el 28-10-02.

Recibió el material didáctico el 06-12-02.

Se presentó en la delegación, haciendo los primeros controles del curso.

Tres meses más tarde anuncia que no tiene tiempo para hacer el curso, ni dinero para pagarlo.

Se le comunicó que tuvo un plazo de revocación del que no hizo uso y se le propuso un aplazamiento el cual no aceptó. Se le mantiene la propuesta.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que si bien la empresa reclamada no ha incumplido ninguno de los términos establecidos en el contrato, no parece justificado que, dado el escaso tiempo que la alumna ha hecho uso de los servicios de enseñanza contratados, pague el importe total del curso. En conse-

cuencia, la reclamante abonará a la empresa reclamada SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO EUROS (785 euros). En el caso de que a la recepción del presente Laudo, la reclamante hubiera pagado una cantidad que excediera de dicha cifra, la empresa reclamada le restituirá la diferencia; en caso contrario, la reclamante deberá abonar las cantidades necesarias para completar los setecientos ochenta y cinco euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 425/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se le ha ocultado el hecho de que la forma de pago se hace mediante un crédito de financiación, admite que no leyó el contrato y lo firmó. Su publicidad garantiza el aprobado al preparar la parte teórica y práctica pero al encontrar errores graves en el temario deviene en desconfianza respecto a la calidad de la preparación. El precio del curso es de 1.556,96 euros siendo abonado mediante 140 euros de matrícula y 24 mensualidades de 59,04 euros.

Asimismo el curso multimedia no responde a las expectativas creadas en la publicidad ni a lo informado por el comercial que la visitó. Así pues, la preparación únicamente corresponde al primer examen y no a la totalidad de la oposición al no incluir la preparación de las pruebas de informática, debiendo contratar la preparación en otra academia.

No se prepara la prueba de idioma.

Al solicitar el temario específico no se le remite a tiempo ni de forma correcta ya que no se incluye la actualización de las modificaciones.

Falta de cualificación del personal que designa como preparador y profesor, ya que no controlan los temas que preparan, corrigen los test con plantilla y no son capaces de dar una respuesta correcta a los errores, realizando continuamente el mismo test sin dar explicaciones sobre los errores corregidos.

Ha continuado pagando los recibos desde que presentó la reclamación. Por lo cual solicita la cancelación del crédito firmado con una entidad bancaria, con la consiguiente devolución de las cuotas abonadas y la rescisión del contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante preparó un curso de auxiliar administrativo de corporaciones locales el 19-08-02, en el contrato consta la forma de pago con 140 euros de matrícula y un crédito con una entidad bancaria por 24 plazos de 59,04 euros firmado por la alumna. El preparador revisa el contrato de financiación y la forma de pago y preparación, el 22 de agosto hace una entrevista donde se incide en explicar la forma de preparación y pago firmando un documento de conformidad.

Acudió de forma continuada al centro desde agosto de 2002 a enero de 2003, dejando de acudir en febrero de 2003. La formación ha sido continuada siendo enviados los exámenes parciales y solicitando los temas específicos para la Xunta de Galicia que le son remitidos el 30 de octubre y 5 de noviembre de 2002. Se le han seguido comunicando las fechas de convocatorias de exámenes.

Los preparadores realizan una función de control de estudio. Las dudas se resuelven con el tutor del curso.

Se reconoce la posibilidad de que exista algún error material en el temario.

La reclamante no se puso en contacto con el Departamento de Atención al Cliente para poder solucionar las quejas, acudiendo directamente a la Junta Arbitral.

La garantía de la formación es pública y depositada ante notario, se pone a disposición del alumno el material necesario para preparar la prueba de mecanografía y de informática presencialmente en el centro o a distancia. Aporta el listado de alumnos aprobados en la oposición.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por cuanto considera que si bien la empresa actuó conforme a lo establecido en las cláusulas del contrato suscrito por ambas partes, habiendo quedado acreditado que fue informada de la forma de financiación y del sistema de preparación del curso, el material y la preparación recibida han capacitado a la reclamante para preparar únicamente parte de la oposición, pero no la totalidad.

Por consiguiente, la reclamante deberá abonar únicamente la cantidad de 518,99 euros que corresponde a una tercera parte del coste total del curso, quedando en su poder el material recibido, y con ello rescindida la relación contractual.

La empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 1.037,97 euros mediante cheque nominativo a su favor, siendo responsabilidad de la reclamante la cancelación del crédito suscrito con la financiera.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 560/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en los hechos y pretensiones espuestos en su reclamación y Solicitud de Arbitraje, tal como constan en el escrito de HECHOS. Ratifica que desde el primer día no se cumplieron las expectativas que se habían creado al venderle el curso de Auxiliar Administrativo, ya que quería preparar oposiciones a la DGA. Fue atendida por un representante, a quien le mostró su interés de acceder a un empleo en la administración pública. Este señor se presentó como representante de la empresa reclamada y le dijo en qué consistían las pruebas, y que inmediatamente iban a cerrar un grupo de 15 alumnos y luego ya no admitirían más alumnos o sería muy difícil entrar. Esto condicionó la decisión de contratar el curso. Se formalizó la matrícula y en las entrevistas con los representantes de la empresa reclamada insistió en la necesidad de tener una atención constante y actualizada para tener la preparación adecuada. Se le presentó a un señor como inventor del Sistema P 8.10 de preparación de la empresa reclamada, lo que le creó mayores expectativas de confianza. El 28-11-02 formalizó el contrato del curso de enseñanza. En ninguna otra ocasión volvió a ser atendida por este señor. En sucesivas ocasiones fue atendida por otra señorita, atención que considera muy deficiente por cuanto no solucionaba sus dudas. Apreciaron sensibles errores en el temario. Una persona de total confianza le informó que el temario que tenía no se correspondía con las oposiciones que les interesaban a auxiliar administrativo de la DGA de la Comunidad Autónoma de Aragón. Les dijeron que no iban a darles mayores actualizaciones. Por todo ello, el 27-02-03 por medio de carta certificada con Acuse de Recibo se dirigió a la empresa reclamada, alegando la causas expuestas en la carta que acompaña y solicitando la baja en el curso. Hicieron caso omiso de esta carta y siguieron pasando recibos. Llamó a las oficinas de la empresa reclamada para intentar aclarar el asunto y le dijeron que estaban estudiando la posibilidad de darle de baja o no, mientras, seguían pasando los recibos mensuales. El día 09-04-03 por carta de la empresa reclamada, le fue denegada la baja, pero las razones aludidas no se corresponden con el motivo de su reclamación. Ante ello le contestaron que toda la información que pudiera recibir de manera verbal no tenía ningún valor, por lo que tenían que atenerse al documento escrito. No ha recibido ninguna actualización del temario. Considera que no fue atendida adecuadamente e insiste en que la información recibida fue lo que motivó a contratar.

Su pretensión era siempre acceder a un puesto de auxiliar administrativo de la DGA, y tener un preparador a su disposición y un seguimiento adecuado. En la empresa reclamada les recomendaron que tomaran el curso de preparación de auxiliar administrativo de las Corporaciones Locales, preparación que les valdría para acceder a cualquier oposición. Reclama la rescisión del contrato y la devolución de las cantidades abonadas, y está dispuesta a devolver los materiales. Le respondieron que la Comunidad Autónoma de Aragón es una Corporación Local, por lo que el temario facilitado le servía perfectamente. No le proporcionaron materiales específicos para oposiciones a la Comunidad Autónoma de Aragón, como pueda ser el Estatuto de Autonomía. No acepta el ofrecimiento hecho por la empresa, ya que no pueden tener confianza en los servicios prometidos por la empresa.

Aporta al Colegio Arbitral y al expediente carta en la que el reclamante solicitó la baja y sus resguardos de certificado y copia de la carta de contestación de la empresa en la que se deniega la baja.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso el día 28-11-02 y recibió el material en su domicilio el 04-12-02. Ante la solicitud de baja se denegó la cancelación del contrato y por parte de la empresa reclamada siguieron enviando información a la alumna. En el momento de contratar, había un preparador, pero tras ello entró en una situación de baja laboral, por lo que fue sustituido por una señorita. En la actualidad hay otros preparadores, y el servicio se da igual de bien que cuando estaba el otro señor. La alumna reconoce que se trata de una preparación a distancia, según la cual las dudas hay que dirigir las al tutor, ya que se trata de un sistema de formación a distancia. Aporta documento en el cual consta la firma de la alumna de haber recibido la información sobre el sistema de preparación P 8.10. Así, si no se resolvieron las dudas en el centro es porque no es ésta la función del centro, sino que deben presentar las dudas al tutor, según el sistema que se le indica claramente en la Guía Didáctica. Manifiesta que la alumna nunca hizo consultas al tutor por el sistema que estaba establecido. Explica que este señor era un comercial y que no tiene capacidad para la docencia, su única intervención fue venderles el curso. Explica que no hay grupos de preparación, por lo cual ignora por qué el comercial les indicó que próximamente se cerraría un grupo de preparación de 15 alumnos. Se ratifica en la información que consta por escrito y que el plazo de revocación era de siete días y no hicieron uso de él. La señorita también dejó de prestar servicios en la empresa reclamada. Considera la empresa que en todo momento ha estado atendida la preparación, sin tener vacíos. El curso contratado era el de preparación de oposiciones a auxiliares administrativos de las Corporaciones Locales. Afirmo que con la preparación propia de auxiliar administrativo de las corporaciones locales, también se preparan oposiciones a auxiliar administrativo de la Comunidad Autónoma de Aragón y que el material es igual-

mente adecuado, ya que se trata de un temario general. Para una preparación específica, debe contactar con la tutora, una vez ha salido la convocatoria para pedir los temas específicos. Alude a los anexos de actualización del temario para Corporaciones Locales.

Afirma que la empresa ha prestado adecuadamente el servicio y que el 17-03-03 enviaron a todos los alumnos la actualización del temario y les informaron de plazas de auxiliar administrativo de la Universidad de Zaragoza. Considera que la información que recibió el reclamante al contratar el curso, siendo su pretensión preparar a oposiciones a Auxiliar Administrativo de Comunidad Autónoma de Aragón, fue correcta, adecuada y veraz. Como propuesta de conciliación ante la reclamación planteada, ofrece la actualización del temario más los temas específicos y un año más gratis de preparación de las oposiciones, sin coste para la alumna.

Aporta al Colegio Arbitral la Guía Didáctica y folleto firmado por la reclamante en el que manifiesta haber recibido la información sobre el curso. Aporta informe de la empresa emitido ante la solicitud de baja.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la reclamante, dado que las expectativas creadas a la reclamante en el momento de contratar por parte del personal de la empresa reclamada no se corresponden con el curso que le fue vendido, siendo su propósito acceder a unas oposiciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Esta disconformidad fue puesta de manifiesto en un plazo muy razonable por parte de la reclamante, al comprobar la realidad del servicio que se le estaba prestando.

Por todo ello, la empresa reclamada devolverá en efectivo, mediante talón nominativo o giro postal a la reclamante la cantidad de CIENTO NOVENTA Y SEIS EUROS (196 euros), correspondientes a las dos mensualidades que pagó la reclamante.

La empresa reclamada anulará y dejará sin efecto el resto de recibos mensuales que fueron pactados, quedando extinguida la deuda entre las partes.

No procede la devolución de la cantidad de 250 euros, abonada en concepto de matrícula y los materiales de enseñanza recibidos quedarán en propiedad de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 628/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito de fecha 24-03-04 en el que se ratifica en los hechos que fundamentaron su reclamación, es decir que solicitó información acerca de las posibilidades que tenía a la hora de preparar oposiciones respondiendo a todas las preguntas del comercial entre las que se incluyen nombre, domicilio, edad y nivel de estudios; como se encontraba pendiente de aprobar una asignatura se pospuso la contratación del curso de Auxiliar de Cajas y Bancos hasta conocer el resultado, una vez aprobada, el 25-06-02 formalizaron un contrato en el que tenía que pagar durante dos años las mensualidades contando con tres años de formación.

En la convocatoria del examen se exigía como máximo la edad de 30 años, de lo cual no fue informada la alumna que en ese momento contaba con 36, no pudiendo por tanto presentarse al examen del curso que estaba preparando.

La empresa reclamada propone que se presente a las oposiciones de Administrativo a lo cual se negó.

La única posibilidad de pago del curso que se le ofreció fue a través de un contrato de crédito con la entidad financiera, cuya cuota dejó de abonar hasta que la amenazaron con un proceso judicial a partir de lo cual comenzó a abonar las cuotas nuevamente.

Por lo cual solicita la rescisión del contrato, la anulación de la financiación y la devolución del importe total del curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de preparación de oposiciones de Auxiliar de Bancos y Cajas el 25-06-02 recibiendo el material el 02-07-02.

Se comprobaron los requisitos y normalmente no existe el límite de edad que se exigía en la convocatoria concreta a la que se presentó la reclamante, se aportan otras convocatorias de examen en las que no se exige límite de edad máxima.

No ha existido falta de información ni incumplimiento en el contrato de enseñanza.

El contrato sigue en vigor y puede continuar con la preparación del curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante por entender que el contrato de enseñanza suscrito no fue sobre una convocatoria específica sino para un curso preparatorio de Cajas y Bancos con carácter general que le posibilita presentarse a convocatorias de otras entidades e instituciones para las que no existe límite de edad, por lo tanto se considera que no existe incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 644/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Explica que con posterioridad a la interposición de la Solicitud de Arbitraje, si bien interrumpió los pagos, posteriormente los hizo efectivos, con lo cual no existe deuda alguna por su parte, a pesar de no haber recibido ningún servicio desde la celebración de las oposiciones.

Reitera que cuando fue a contratar el curso, le interesaba la preparación hasta el momento de la celebración de las oposiciones, fecha que iba a ser próxima. Pidió la preparación expresa para la convocatoria de OPE de Insalud, ya que se trataba de un procedimiento específico, o especial, de selección para la regularización del personal sanitario del Insalud. En ese momento, expresamente pidió que sólo quería ese periodo de preparación y el representante de la empresa reclamada lo consideró del todo posible y así lo admitió en el momento de contratar. Le indicó que tras las oposiciones ya no estaría obligada a pagar cantidad alguna y reitera que ese representante de la empresa reclamada le dijo que no habría ningún problema para anular los pagos si dejaba de hacer uso de los servicios de la academia tras la celebración de los exámenes de las oposiciones requeridas. Cuando planteó al comercial representante de la empresa reclamada que en el contrato se obligaba a pagar 12 meses, el comercial le dijo que eso era una manera de formalizar los datos, pero también afirmó que tras los exámenes podría dejar de recibir los servicios y por tanto de pagar las mensualidades. Así, esta información es la que le llevó a firmar el contrato al que alude.

Por todo ello reclama la devolución de las mensualidades pagadas de mayo a octubre, lo que asciende a 648 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso con un precio cierto (1.571 euros) y ésa es la cantidad que debe pagar, ya que firmó el contrato y pactaron el pago mediante plazos mensuales y una parte en efectivo como matrícula. La empresa reclamada considera que sus servicios son por tres años y así lo sabría la alumna, por lo que procede que pague el curso completo, aunque apruebe antes las oposiciones. Explica que se trata de un curso específico para la preparación de oposiciones a Enfermería y que daba lugar a prepararse

a esa convocatoria específica. Considera que la alumna reclamante era consciente de lo que adquiría, esto es, un curso con un servicio de formación por tres años y a un precio cierto, que es el que figura en contrato.

Aporta ficha de la alumna en la que constan los servicios que prestó de preparador y tutorías.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante.

Considerando que el propósito de la reclamante era la preparación de una convocatoria específica, extraordinaria y única del Insalud y tras la celebración de estas pruebas dejó de recibir los servicios de la empresa reclamada, procede que la empresa reclamada le devuelva las cantidades pagadas correspondientes al periodo en el cual la reclamante ya no recibía ningún servicio, tal como le ofreció el representante comercial de la empresa.

Así, la empresa reclamada abonará en efectivo, mediante talón nominativo o giro postal a la reclamante la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS (648 euros),

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0777/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Huelva, comparece por escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en su escrito de alegaciones, que con fecha 11-12-02, procede a la firma de contrato con la empresa reclamada, al objeto de recibir el cumplimiento de los trámites establecidos para el procedimiento de preparación a la convocatoria de Oferta Pública de Consolidación de Empleo, ofertada por el Sistema Andaluz de Salud (S.A.A.), según la ley 16/2001, de 21 de noviembre de 2001, aprobada por la Junta de Andalucía, para la categoría de ATS/DUE (Enfermería de Servicios de Salud).

Que la pretensión, entonces contratada y determinada con los gestores y comerciales de dicha academia, la fundamenta en la preparación exhaustiva de los temas específicos para dicha Convocatoria, mediante los temas que componían el temario exigido por dicho Servicio Andaluz de Salud (a través del propio Boletín Oficial de la Junta de Andalucía) para la preparación de tales pruebas en dicha Comunidad Autónoma.

Que una vez examinados, pormenorizadamente, todos los temas remitidos, por parte de esta misma academia, a su propio domicilio, viene a observar que muchos de los mismos no se ajustan a los exigidos específicamente por esta Convocatoria del Sistema Andaluz de Salud, siendo de aplicación, únicamente, para otras convocatorias previstas por el INSALUD. Ante lo cual, y una vez comentada tal circunstancia con la propia preparadora de dicha Academia de Estudios en la ciudad de Huelva, recibió la noticia, por parte de la misma, de proceder, si así lo creía conveniente, a la cancelación de la relación contractual que le une a la propia academia, así como a la devolución de cuantos gastos de matriculación le hubiese ocasionado tal relación.

Por ello, procede de inmediato a tratar tales circunstancias con el propio tutor del curso (siempre por vía telefónica), el cual, una vez conocida tal problemática, tan sólo le invita a que adapte, por su cuenta y riesgo, todos los temas remitidos a cuantos puedan ser de aplicación para la propia convocatoria del Sistema Andaluz

de Salud, con el perjuicio, inclusive, de que muchos de los temas no formen, ni siquiera, parte del citado temario entregado por la propia academia.

Por lo que, y tras varias comunicaciones realizadas con los propios responsables de dicha academia, tanto en la propia ciudad de Huelva como en Zaragoza, aún se le ofrece la posibilidad de canjear el coste de dicho curso por cualquier otro que le pudiera interesar de aquéllos que oferta la academia, lo cual, al margen de demostrarle que asumen el error que han cometido, al no ser la solución más conveniente para la reclamante, le origina el rechazo más absoluto por parte de dicha academia, y la indefesión más injusta, así como un desprecio y desamparo absoluto por parte de quienes comprometen el futuro de muchas personas mediante campañas publicitarias faltas de rigor y de total claridad.

Es por tanto, y al no obtener otra solución más viable, por lo que se decide a poner en conocimiento de la propia Dirección General de Consumo, perteneciente a la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía, tales circunstancias y hechos, para que dé traslado a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, con la esperanza de que se encuentre una solución conveniente a los gastos originados por la contratación de tal preparación, a tenor de todos los hechos originados y expresados con anterioridad

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante adquirió un curso para la preparación de las oposiciones de enfermería el 11-12-02. Recibió el material el 18-12-02.

La reclamante iba a presentarse a un proceso de consolidación de empleo del Servicio Andaluz de Salud.

Lo que la reclamante contrató fue un curso general, lo que pudo constatar cuando vio la guía del curso.

Se puso en contacto con el tutor del curso y le fueron entregados los temas específicos del Servicio Andaluz de Salud. El tutor le indicó cómo tenía que enfocar el temario. La convocatoria de la oposición tenía cinco temas, dos de ellos específicos de legislación andaluza y tres relativos a enfermería. Para preparar los dos primeros temas se les entregaron los temas específicos. Para los otros tres temas era material suficiente el curso general que había contratado.

Ella se preparó y de hecho se ha podido comprobar en Internet que ha aprobado la fase de la oposición y aunque aún está pendiente la adjudicación de plazas, ha obtenido muy buena puntuación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que, como se desprende de la documentación obrante en el expediente la empresa reclamada entregó con fecha 27-01-03 temarios adaptados al curso de preparación a la oposición que la reclamante contrató, por lo que al tratarse de nuevo material didáctico este Colegio Arbitral entiende que se reabre el plazo legal de revocación establecido en el contrato de enseñanza. Al existir constancia de que con fecha 31-01-03, la reclamante manifiesta su voluntad de resolver el contrato, el Colegio Arbitral entiende que dicha voluntad se manifiesta dentro del plazo legal de revocación. En consecuencia la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de **MIL CUATROCIENTOS VEINTINUEVE EUROS (1.429 euros)**. Asimismo, la reclamante devolverá todos los materiales didácticos que le hubieren sido entregados, quedando con ello resuelta toda la relación contractual entre ambas partes. En el caso de no poder devolver la reclamante los materiales didácticos, abonará a la empresa reclamada la cantidad de **CIENTO CINCUENTA EUROS (150 euros)** que se descontará de la cantidad que debe percibir de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0844/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Palavea (A Coruña), comparece por escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en su escrito de alegaciones, por ser totalmente imposible acudir personalmente a la Audiencia que se celebrará en fecha 12-04-04, en la Sala de Audiencias de dicha Junta Arbitral manifiesta por medio de este escrito que se afirma y ratifica en lo relatado y solicitado en la solicitud de arbitraje remitida en su día. Por ello solicita que se tenga por realizada la anterior manifestación y se continúe el procedimiento por sus trámites legales.

En el escrito de solicitud de arbitraje resumidamente se alega:

Que con fecha 27-01-01, la reclamante formalizó con la empresa reclamada un contrato de enseñanza de preparación de la oposición a auxiliar administrativo en la Administración Pública. Como contraprestación a estos servicios la reclamante abonó al contado en concepto de matrícula la cantidad de 120,20 euros, quedando el resto del importe, 1.286,37 euros financiados en 24 mensualidades a razón de 53,59 euros financiado en 24 mensualidades a razón de 53,59 euros mensuales.

Sin embargo, cuando la docente acude a la academia se siente totalmente defraudada puesto que en la sala en la que debía dar los cursos muchas personas no tenían todas las condiciones de auxiliar administrativo y además sólo contaban con una preparadora que únicamente proporcionaba los test y los corregía con plantilla. Así, en numerosas ocasiones cuando se le planteaba alguna duda no sabía resolverla respondiendo que los alumnos llamasen a Zaragoza para solucionar sus problemas.

A mayor abundamiento, en el tiempo que la docente ha estado en dicha academia ha observado cómo han cambiado al profesorado en numerosas ocasiones. Tiene muchas dudas esta parte acerca de cuál era la titulación de los preparadores y si efectivamente están lo suficientemente cualificados para impartir estos cursos y poder asesorar y responder correctamente a los alumnos matriculados en su academia.

En cuanto al funcionamiento de la academia se han producido una serie de

ineficiencias como es que en numerosas ocasiones la reclamante solicitó a Zaragoza anexos necesarios para poder acceder a determinadas oposiciones (en este caso a la Universidad de A Coruña) en los cuales constaba el temario de Universidades y sin embargo no se atendió esa solicitud. Por tanto, se ha incumplido flagrantemente el contenido de la cláusula 2 del contrato de enseñanza “la empresa reclamada se compromete a entregar al alumno el material didáctico de que consta el curso, de acuerdo con su programa, el cual quedará de su propiedad una vez abonada la totalidad de los honorarios”.

La gran parte de los test que proporcionaban no estaban actualizados, provocando gran confusión a la hora de realizarlos. Asimismo, en el momento de que se producía alguna modificación de la legislación, en lugar de proporcionar el tema completo modificado según la ley en concreto, únicamente se enviaban unas hojas en las que se indicaba la modificación de cada uno de los temas afectados, con la complejidad añadida que eso suponía.

A pesar de que la mayor parte del curso se llevaba a cabo mediante financiación bancaria, en ningún momento se le entregó a esta parte copia del contrato de financiación mencionado.

La empresa reclamada establece la posibilidad en su contrato de enseñanza de ejercitar el derecho de revocación recogido en la Ley 26/1991 que regula la celebración de contratos fuera de establecimientos mercantiles. Sin embargo, no se acompañan en el contrato al efecto dicho documento de revocación.

Si bien la reclamada se publicita como un centro de estudios a distancia, oferta sus servicios como una academia presencial, puesto que cuenta con centros abiertos al público, entre otros en la ciudad de A Coruña (Galicia) contando con aulas y profesorado propio.

Por todo ello reclama:

- La declaración de rescisión contractual con la empresa reclamada por incumplimiento contractual.
- Asimismo se reclama la devolución de las cantidades abonadas puesto que los servicios fueron de todo punto defectuosos.
- Subsidiariamente se reclama una indemnización de 600 euros por todos los perjuicios causados a la reclamane.
- Requerir a la empresa reclamada justificantes acreditativos de la titulación específica y suficiente de los profesores encargados de impartir los cursos de preparación en la academia.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante firmó contrato de enseñanza el 27-01-01. Recibió el material didáctico el 02-02-01.

Mantuvo una primera entrevista donde se le dio amplia información sobre la forma de financiación y sobre la forma de enseñanza.

Le fueron remitidos avisos de convocatorias y anexos de actualización de temarios.

En concreto se le enviaron los temas específicos para la preparación de la Xunta de Galicia.

La reclamante hace un uso continuado hasta febrero de 2003.

A finales de 2002 comunica que no puede seguir estudiando por motivos laborales. No obstante, sigue hasta febrero de 2003.

En julio de 2003 presenta la reclamación, a juicio de la empresa reclamada, totalmente infundada, ya que ha estado haciendo un uso continuado durante dos años.

Las preparadoras de A Coruña, son una diplomada y la otra licenciada en derecho.

Los tutores de Zaragoza, para el curso de Auxiliares Administrativos, son licenciados en derecho y diplomados en relaciones laborales.

En julio de 2002 se le avisó de las oposiciones para la Universidad, y la reclamante no contestó.

A partir de julio de 2003, los tutores de la Sede Central han actualizado todos los test y lo controlan de forma informática para que no se produzca ningún desfase en ninguna de las sedes.

En la academia consta una copia de la solicitud de financiación y la empresa financiera tuvo que enviarle una copia firmada a la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no queda acreditado que se haya producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada de las condiciones suscritas por ambas partes en el contrato de enseñanza.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 870/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Zaragoza, comparece y manifiesta que considera que han existido incumplimientos contractuales por parte de la empresa reclamada, y respecto de la información ofrecida por el comercial.

En las conversaciones previas a la firma del contrato, el reclamante comentó al comercial que trabajaba once horas diarias de lunes a viernes, por lo que tendría dificultades para seguir los horarios de formación, informándole que no disponía de ordenador ni acceso a internet, comentándole la empresa reclamada que no habría problema, que se le atendería personalmente en las oficinas en cualquier momento que tuviese libre, en especial los viernes que tuviese fiesta y los sábados por la mañana.

Además se le informó de que tendría a su disposición dos profesores que le resolverían todas las dudas sobre el temario. Al presentarse el primer viernes en la academia se encontró con:

1. No podían atenderle, sólo podía ir a clase con cita previa concertada telefónicamente.
2. Se le hizo entrega de un horario de atención, en el que sólo era atendido dos sábados al mes, contrariamente a lo que se le había informado previamente.
3. La clase se reducía a decir el temario a estudiar la semana siguiente y hacer test que se corregían en el acto, sin dar explicaciones sobre los errores cometidos.
4. Los profesores no resolvían las dudas, limitándose a comentarle que debía atenerse a lo expuesto en la guía didáctica.
5. La información suministrada fue parcial, dado que al reclamante le faltaban tres días para cumplir 29 años; siendo la edad límite para presentarse a oposiciones de Policía Local 30 años es absurdo firmar un contrato de enseñanza de duración 3 años.
6. La entrega de material didáctico ha sido incompleta, y en todo caso posterior a las necesidades que le han ido surgiendo. Como prueba, con fecha

- 11-06-03 solicitó por correo electrónico unos temas que a fecha de la interposición de la reclamación 04-07-03 todavía no ha recibido. Todavía, a fecha de hoy, no le han enviado los supuestos prácticos.
7. Después de haber estudiado el temario durante 4 meses, fue remitido otro posteriormente, no obstante tenía el mismo registro de salida de fecha 02-10-02, aunque el envío es muy posterior a dicha fecha.
 8. A la firma del contrato de financiación el reclamante pidió explicaciones informándole el comercial que únicamente se trataba de una domiciliación bancaria, y que en cualquier momento podría dejar de abonar las mensualidades.
 9. En enero de 2003, convencido de que no podría aprobar la oposición con el ritmo de la empresa reclamada, solicita verbalmente suspender el contrato suscrito, siéndole negada esta posibilidad por la empresa reclamada. En el mes de junio de 2003 decide cambiar de centro de formación, enviando escrito solicitando la rescisión del contrato con la empresa reclamada con fecha 04-06-03.

Además de lo relatado en este escrito, desea añadir que a su hijo le han gastado una faena, en principio quería presentarse a agente forestal, sin embargo, la empresa reclamada le convenció para que se presentase a la oposición de Policía Local, le prometieron muchas facilidades de estudio y en realidad no se cumplieron.

Solicitó un plan acelerado de formación dada la edad del alumno en que únicamente iba a poder presentarse a una convocatoria, siéndole negada esta posibilidad por la empresa reclamada.

Solicita la devolución de las mensualidades satisfechas y las pendientes, con la consecuente anulación del préstamo bancario concertado.

El ofrecimiento realizado por la empresa reclamada no es aceptado por el reclamante

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso de preparación de oposiciones a Policía Local en septiembre de 2002, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 02-10-02.

Respecto a la forma de preparación se hizo una revisión del mismo, reflejándose en dos documentos, en la revisión previa y en una primera entrevista, ambos documentos firmados por el reclamante.

El alumno acude al Centro de Estudios hasta julio de 2003 en 18 ocasiones, también mantiene contactos con la tutora a distancia. Con fecha 10-02-03 recibe las ordenanzas municipales, no las recibe en su domicilio y se le vuelven a enviar.

En cuanto a los requisitos de la oposición el contrato es de 21 de septiembre y la primera entrevista se realiza con fecha 27 de septiembre, tiempo suficiente para estudiar si desea preparar esas oposiciones o no.

Respecto al material didáctico el mismo se entregó actualizado, en el momento que el mismo se vuelve a actualizar se envían de nuevo dichas actualizaciones.

En cuanto a los casos prácticos se solicitaron la fecha anterior a la realización del examen en Calatayud, con tanta premura no fue posible enviárselo, y así se lo indica la tutora.

En cuanto a la forma de financiación existen dos documentos, el contrato de enseñanza y la solicitud de financiación en la que consta la firma del alumno, siendo sabedor desde el primer momento que se trataba de un crédito.

La empresa reclamada afirma que en ningún momento ha existido incumplimiento contractual por su parte, únicamente ha existido un fallo de no enviar los casos prácticos solicitados con la premura de un día para la realización del examen.

Respecto a los horarios los mismos se entregan con la primera entrevista, disponiendo de ellos el alumno desde ese primer momento.

Ofrece al alumno la posibilidad de un cambio de curso o atendiendo a la edad del alumno y a la posibilidad de presentarse a las convocatorias de Policía Local se le exoneraría del pago de cinco cuotas del curso contratado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada ha cumplido deficientemente sus obligaciones contractuales, así como que el alumno ha hecho un uso limitado de curso.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 1.102,88 euros, mediante ingreso, siendo responsabilidad del reclamante la cancelación del crédito concertado con la entidad financiera.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1048/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Andújar (Jaén), comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia; ratificándose en todo lo expuesto en su solicitud de arbitraje que consta en el expediente y del cual disponen copia todos los miembros del Colegio Arbitral, así como la empresa reclamada.

Solicita la rescisión del contrato de enseñanza que le une con la empresa reclamada en cuanto que considera que el mismo tiene su origen en una publicidad engañosa de los servicios a prestar por dicha entidad en el momento de la formalización del contrato. Asimismo al no haber existido una prestación efectiva de los servicios contratados, ni un uso de los mismos por su parte, así como no mediar financiación bancaria en dicho contrato, considera factible la rescisión, a pesar de no recogerse como causa expresa de rescisión en el contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio para el acceso a Cajas y Bancos con fecha 15-11-02, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 28-11-02.

Respecto al servicio de preparador en delegación, únicamente ha acudido en una ocasión, no llegando a realizar el examen del tema, únicamente realizaron tests psicotécnicos.

Realizó una única consulta a Zaragoza, vía e-mail, siendo respondida en el plazo de seis días hábiles; en caso de que la respuesta no fuese satisfactoria, el reclamante podía haber vuelto a consultar, sin embargo no lo hizo; no admitiendo la empresa reclamada que exista un fallo en la preparación del curso.

En cuanto al tiempo de contacto telefónico con la tutora, el mismo consta en la guía didáctica que es recibida con todo el material didáctico, disponiendo el reclamante de un plazo de siete días para solicitar la rescisión del contrato, posibilidad de la que no hizo uso el reclamante.

En cuanto a las deficiencias en los temarios, la empresa reclamada reconoce la existencia de erratas en unos gráficos, siendo editada una fe de erratas.

La empresa reclamada asegura que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en todo momento, así como ha enviado la convocatoria de pruebas al domicilio del reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que han existido deficiencias en los servicios prestados por la empresa reclamada, no respondiendo el contrato suscrito a las expectativas ofrecidas por la empresa reclamada al reclamante, a consecuencia de lo cual dejó de hacer uso de los servicios contratados a los dos meses de la suscripción del contrato.

En consecuencia:

- 1. Se acuerda la rescisión del contrato suscrito entre ambas partes, quedando disuelta la relación contractual a fecha 01-02-03.**
- 2. La empresa reclamada abonará a la reclamante el importe de tres mensualidades que ascienden a la cantidad de 183 euros, mediante talón nominativo enviado a su domicilio.**
- 3. Todo el material didáctico recibido quedará en poder del reclamante.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1049/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Andújar (Jaén), comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia; ratificándose en todo lo expuesto en su solicitud de arbitraje que consta en el expediente y del cual disponen copia todos los miembros del Colegio Arbitral, así como la empresa reclamada.

Solicita la rescisión del contrato de enseñanza que le une con la empresa reclamada, en cuanto que considera que el mismo tiene su origen en una publicidad engañosa de los servicios a prestar por dicha entidad en el momento de la formalización del contrato. Asimismo al no haber existido una prestación efectiva de los servicios contratados, ni un uso de los mismos por su parte, así como no mediar financiación bancaria en dicho contrato, considera factible la rescisión, a pesar de no recogerse como causa expresa de rescisión en el contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso preparatorio para el acceso a Cajas y Bancos con fecha 15-11-02, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 27-11-02.

Respecto al seervicio de preparador en delegación, únicamente ha acudido en una ocasión, no llegando a realizar el examen del tema, únicamente realizó tests psicotécnicos.

No ha realizado ninguna consulta a la Central de la empresa reclamada en Zaragoza.

En cuanto al tiempo de contacto telefónico con la tutora, el mismo consta en la guía didáctica que es recibida con todo el material didáctico, disponiendo la reclamante de un plazo de siete días para solicitar la rescisión del contrato, posibilidad de la que no hizo uso la reclamante.

En cuanto a las deficiencias en los temarios la empresa reclamada reconoce la existencia de erratas en unos gráficos, habiendo sido editada con posterioridad una fe de erratas.

La empresa reclamada asegura que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en todo momento, así como ha enviado la convocatoria de pruebas al domicilio de la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que han existido deficiencias en los servicios prestados por la empresa reclamada, no respondiendo el contrato suscrito a las expectativas ofrecidas por la empresa reclamada a la reclamante, a consecuencia de lo cual dejó de hacer uso de los servicios contratados a los dos meses de la suscripción del contrato.

En consecuencia:

1. Se acuerda la rescisión del contrato suscrito entre ambas partes, quedando disuelta la relación contractual a fecha 01-02-03.
2. La empresa reclamada abonará a la reclamante el importe de dos mensualidades que ascienden a la cantidad de 122 euros, mediante talón nominativo enviado a su domicilio.
3. Todo el material didáctico recibido quedará en poder de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1059/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto mediante escrito de fecha 25-03-04 por imposibilidad de acudir personalmente y con las manifestaciones que a continuación se transcriben:

1. La empresa reclamada se comprometió a amoldar el curso a horarios y citas que más conviniesen al alumno, lo cual no cumplieron.
2. La empresa reclamada, no anunció en ningún momento convocatoria alguna del curso contratado.
3. La empresa reclamada que tenía su domicilio en Zaragoza, en el transcurso de módulo que estaba realizando cambió su domicilio sin notificación alguna, y hasta dicho día yo cumplí religiosamente los pagos.

Solicita la rescisión del contrato y suspensión de la financiación así como la devolución de las cantidades abonadas, pues nunca pudo asistir a clase ya que cuando lo solicitaba decían que estaba todo cubierto.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que en Madrid existe una amplia variedad de horario con la ubicación de dos centros en Fuencarral y Princesa, incluso con jornadas de 12 horas continuas de atención estando incluso abierto los sábados, con lo cual se garantiza una amplia variedad de horario, asimismo tiene la posibilidad de contactar con el tutor por teléfono, correo electrónico o correo ordinario.

En un año y medio únicamente ha acudido en una ocasión al centro y no ha realizado ninguna consulta a su tutor.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se ha producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada de las condiciones establecidas en el contrato de enseñanza suscrito por ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1067/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto y manifiesta que en julio de 2001 contrató un curso de seguimiento personalizado con pocos alumnos considerando adecuado el método de preparación, a los pocos días le remiten el temario y material, informándole que tiene que coger cita para las explicaciones sin la posibilidad de acudir al centro a estudiar, no teniendo hora ni efectuándose el seguimiento personalizado del que le habían informado, únicamente le corrigen los test sin darle ningún tipo de explicación, lo cual se le daba mediante el tutor a distancia en Zaragoza; los test eran muy limitados y los corrige una profesora que es pedagoga y no diplomada en enfermería tal y como le habían informado.

El temario es incompleto y contiene errores contrastados con textos de reconocido prestigio e incluso existen incoherencias con lo explicado por el tutor de lo cual se aporta ejemplos.

Solicita la devolución del importe del curso o en su defecto de las dos terceras partes quedándose el resto la empresa reclamada por los servicios deficientes prestados.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el temario es el curso general de enfermería; para la preparación concreta en Navarra se le remiten temas específicos en julio y en noviembre de 2002, entendiendo que el temario es el adecuado para la preparación de la oposición.

Respecto a los errores alegados por la reclamante se dice que no son tales, sino diferencias de interpretación dependiendo de los diferentes temarios que en cualquier caso se encuentran actualizados a la fecha de la oposición. La alumna ha sido avisada de la convocatoria de oposición y ha hecho un uso continuado del curso, tanto en forma de dudas como de corrección de exámenes.

Ha abonado la totalidad del importe del curso que asciende a 205.000 pesetas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de la documentación aportada y del tiempo transcurrido desde la recepción de los materiales hasta la interposición de la reclamación, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por entender que no se aprecian por parte de la empresa reclamada incumplimientos suficientes respecto de las condiciones establecidas en el contrato de enseñanza que justifiquen la resolución del contrato o indemnización alguna a la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1143/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Otijar (Granada), comparece por escrito y manifiesta que en la fecha que formalizó el contrato de enseñanza con la empresa reclamada se encontraba sometida a un tratamiento psiquiátrico debido a las crisis periódicas que por su enfermedad mental viene padeciendo. En consecuencia, el consentimiento prestado en la formalización del contrato adolecía de vicio en su voluntad, dado que carecía de capacidad y equilibrio mental necesario para obligarse contractualmente. Sufre de esquizofrenia paranoide, que en periodos de crisis perturba por completo su capacidad de raciocinio. De hecho, el curso no lo ha realizado.

En el momento de formalizar el contrato el comercial de la empresa la ofreció una información engañosa sobre los requisitos de titulación para la realización del curso contratado, dado que en el Banco de España se exige para este tipo de oposiciones la titulación mínima de Diplomatura Universitaria, careciendo la reclamante de dicha titulación en el momento de la firma del contrato y en la actualidad, siendo que el comerciante le aseguró que la titulación exigida era BUP.

En base a lo expuesto, y por vicios en la voluntad de que adolece el consentimiento prestado a la firma del contrato solicita la declaración de nulidad de dicho contrato y la devolución de 1.644 euros satisfechos por la contratación.

Aporta:

- P10 del psiquiatra, colegiado n.º 18-2263-4
- Informe médico del anterior facultativo
- Descripción facultativa de tratamiento farmacológico

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso para la preparación de oposiciones a Cajas y Bancos con fecha 14-06-02, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 21-06-02. La forma de pago fue la elegida por la alumna, así consta en el contrato de enseñanza y en la solicitud de financiación, ambos documentos firmados por la alumna.

El requisito mínimo de titulación para acceso a Cajas y Bancos es Bachillerato, aportando convocatorias del Banco de España en las que se exige este requisito, incluso en algunas ocasiones se exige Graduado Escolar o similar.

La alumna ha solicitado una prórroga por dos años, con fecha 14-03-03, solicitando si podría efectuar un curso práctico de camarero, comunicándosele las condiciones para dicho cambio. Se le concedió aplazamiento de dicho curso por el plazo de dos años solicitado por la alumna.

La empresa reclamada ofrece la posibilidad de un cambio en el curso contratado de forma gratuita.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien no consta que en el momento de la firma del contrato de enseñanza la reclamante tuviese disminuidas sus capacidades volitivas, la propia enfermedad, al considerarse crónica, sí le impide el normal desenvolvimiento en tareas de estudio, y no consta que se haya hecho uso del curso contratado.

En consecuencia, y por todo lo anteriormente expuesto, la empresa reclamada abonará a la reclamante, mediante transferencia bancaria, la cantidad de 1.352 euros (MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS EUROS), resultante de deducir del importe total del curso el coste de los materiales didácticos, que quedarán en poder de la reclamante, quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1261/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante escrito de fecha 15-04-04, donde manifiesta que en fecha 20-03-03 comunicó a la empresa reclamada la imposibilidad de continuar el curso y solicitó que se resolviese el contrato desde esa fecha. El pago había sido por adelantado, por lo que solicitó que fuera devuelta la parte proporcional del curso que no iba a ser impartido.

La empresa reclamada indicó su negativa a esta devolución y que seguiría enviando el material didáctico referente al curso al interesado, extremo que nunca cumplió la parte reclamada, puesto que nunca ha recibido ningún apunte, libro, etc. en relación al curso, lo que indica que la empresa reclamada también entendió finalizado el contrato entre ambas partes desde la fecha mencionada según evidencian sus actuaciones.

Propone como prueba, la documental consistente en que se requiera a la parte reclamada para que aporte a estas actuaciones el contrato firmado por las partes intervinientes, para su unión definitiva a este expediente.

Solicita se le tenga por comparecido, se sirva admitir las alegaciones y pretensiones expuestas por esta parte y a la práctica de la prueba propuesta y se tenga por resuelto el contrato desde la fecha de 29-03-03, fecha en que la parte reclamante comunicó la imposibilidad de continuar con el curso y se requiera a la parte reclamada a la devolución de la parte proporcional del dinero total que se abonó, que corresponda al periodo en que ya no se impartió la preparación y se proceda a emitir laudo en este sentido.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que contrató el 19-02-03 para preparar oposiciones a comunidades europeas, recibiendo el material el 10-03-03, se realizó la primera entrevista dando su conformidad con su preparador: Plantea meses después de la contratación que no puede ir a Bruselas por estar sus padres enfermos, no obstante, se le dice que puede pedir una prórroga de estudios o cambiar de curso si persiste la situación por mucho tiempo.

No confirma de ninguna manera que se va a vivir con sus padres, además la reclamación la presenta en Madrid.

Se le ha enviado toda la documentación, por lo que se le ha dado el servicio informándole de todo, el material también lo ha recibido puesto que no ha habido ninguna devolución. Consta que al principio empezó a hacer uso del curso.

Ofrece un cambio de curso prorrogándolo tres años más.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no queda suficientemente acreditada la imposibilidad de realización del curso. No obstante, haciendo suya la oferta de la empresa se le ofrece la opción, que ejercerá dentro del plazo de cumplimiento del laudo, de prórroga para la realización del curso contratado o cambio por otro con una duración de tres años.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1367/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en la prestación de servicio de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Palma de Mallorca, que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo recepcionado por la misma, que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

En su solicitud de arbitraje de fecha 22-10-03, manifestó su contratación con la empresa reclamada de un contrato de enseñanza y preparación de oposiciones para Auxiliar Administrativo de la Administración Local. Los temas que le enviaron no se ajustan al temario oficial en su totalidad, el contenido de los temas no está suficientemente desarrollado para aprobar una oposición, aspecto del que se dio cuenta al realizar el examen por la minuciosidad de las preguntas que no encontró reflejadas en los temas. Encuentra dificultades para comunicar su reclamación a la empresa, cuando finalmente lo consigue le manifiestan que tenía que haber buscado bibliografía adicional a los temas. Dejaron de informarle de las siguientes convocatorias. En su solicitud de arbitraje, solicita la devolución total del importe del curso (1.440 euros).

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna contrató un curso de Auxiliar Administrativo para la Administración Local.

Hasta la fecha del examen ha hecho uso de los servicios de preparador y tutor con normalidad. Se le han enviado los temas específicos y las aclaraciones que ha ido solicitando. La empresa se ratifica en el escrito de la profesora. No ha habido convocatorias en el Gobierno Balear, aparte de la notificada a la alumna. En enero de 2004 ha salido una plaza para el Ayuntamiento de Palma de Mallorca que ha sido notificada a la alumna. No obstante, desde enero de 2004 está operativo un servicio llamado Zona Privada de Alumnos, vía Internet, que mediante el uso de clave privada de alumno, permite obtener la información de forma más rápida que por correo postal, procedimiento al que no excluye. No consta la utilización de la alumna de este sistema. Con fecha posterior al examen no consta la continuidad de la alumna en su seguimiento del curso. La empresa propone ampliar el periodo de vigencia del contrato, actualizando el temario.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por no quedar debidamente acreditado el incumplimiento manifestado por la reclamante por parte de la empresa reclamada.

No obstante, ello no impedirá que la reclamante pueda hacer efectivo el ofrecimiento manifiesto por la empresa reclamada de continuar con la realización de curso dada la ampliación del periodo de vigencia del contrato, con la actualización del material. En caso de ser del interés de la alumna, la aceptación de este ofrecimiento se realizará expresamente en el plazo de quince días naturales a partir del siguiente al de notificación del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1433/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Madrid, comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia; ratificándose en todo lo expuesto en su solicitud de arbitraje que consta en el expediente y del cual disponen copia todos los miembros del Colegio Arbitral, así como la empresa reclamada.

Alega engaño en las condiciones y prestaciones del servicio y material para preparar la oposición para auxiliar administrativo de la Universidad Politécnica, así como cláusulas abusivas del contrato; hay entrega de material a 23 y 26 de junio, y el examen se celebra el 3 de julio.

Contrata con fecha 24-04-03 abonando en efectivo 434 euros en concepto de matrícula, sin que quede constancia de a qué oposición se está matriculando, ante la comercial, quien le indica que con el pago de 1.400 euros puede cambiar de oposición cuando lo estime oportuno. Se le cita el 28 de abril para la firma del contrato, comprometiéndose a enviarle temas específicos y comunes. Los comunes los recibe en un plazo adecuado, pero los específicos se los envían el 20-06-03, mal desarrollados, no son temas sino leyes y estatutos, sin adjuntar test, tampoco le facilitan el CD Ram hasta julio de 2003 para preparar Word 97. El examen se celebra el 03-07-03.

Solicita la resolución del contrato y devolución de las dos cuotas abonadas por importe de 434 y 483 euros de un total de 1.400 euros a que asciende la totalidad del curso contratado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso para la preparación de oposiciones de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales con fecha 28-04-03, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 05-05-03. Con fecha 12-06-03 solicita los temas específicos para la Universidad Politécnica de Madrid, recibéndolos en su domicilio el 23-06-03; considerando la empresa reclamada que es un plazo de envío más que razonable.

En cuanto a los test se le enviaron por correo electrónico por su preparadora de Madrid, acude a la delegación de la empresa reclamada en Madrid reclamando que no los había recibido y su preparadora le muestra sus envíos de correo electrónico para comprobar que efectivamente fueron enviados.

Con fecha 13 de junio solicita un CD para la preparación de la prueba de mecanografía, el cual le fue enviado por la empresa reclamada.

La empresa reclamada afirma que ha cumplido con sus obligaciones contractuales, no admitiendo la reclamación planteada.

Se le ha enviado la comunicación de la existencia de una nueva convocatoria en enero de 2004, así como el anexo de actualización.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se aprecia incumplimiento por parte de la empresa reclamada respecto de los servicios contratados en el curso objeto de la reclamación; permaneciendo en consecuencia la relación contractual en los términos firmados por ambas partes en el momento de la formalización del contrato.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1499/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, habiendo sido citada mediante correo certificado del cual consta su entrega y recepción por el propio interesado, con fecha 03-06-04, no comparece personalmente.

Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria, así como se entrega toda la documentación a la empresa reclamada y a todos los componentes del Colegio Arbitral.

En su escrito manifiesta que contrató el 24-05-01 un curso de la empresa reclamada, pero en el momento de la firma del contrato no le informaron sobre la financiación del curso a través de entidad financiera. Por un cambio de lugar de trabajo ajeno a su voluntad, no puede comenzar el curso pese a haber abonado ya 2 ó 3 recibos y tener todo el material sin desembalar en su domicilio. Tras comunicar estos hechos a la empresa reclamada en varias ocasiones por teléfono (adjunta facturas telefónicas) no aceptaron revocar el contrato.

El motivo por el cual no puede comenzar el curso es ajeno a su voluntad, causa de fuerza mayor, en ningún caso por voluntad propia.

Solicita que la empresa reclamada revoque el contrato, entregándoles el material que se encuentra perfectamente embalado en su domicilio, y se muestra conforme con que la empresa reclamada se quede con el importe que abonó por la matrícula del curso contratado y los recibos ya abonados, siempre y cuando se revoque definitivamente el contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató con fecha 24-05-01 dos cursos, FPI, así como curso preparatorio para las pruebas de Agente de Medio Natural de Cantabria, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 31-05-01.

Como forma de abono opta por la financiación bancaria a través de entidad financiera. Con fecha 28 de mayo realiza la revisión previa. En julio solicita temas específicos, enviándoselos la empresa reclamada en agosto de 2001. La empresa reclamada aporta al expediente la ficha personal del alumno en la que constan todos los contactos realizados entre ambas partes.

En noviembre solicita la baja del curso contratado alegando exclusivamente motivos laborales, siendo denegada esta solicitud por la empresa reclamada.

De las pruebas por él aportadas al expediente a través de UCE Cantabria, se desprende que el reclamante, antes de efectuar la reclamación, ya había decidido dejar de abonar el crédito, y que su solicitud de revocación del curso se basa única y exclusivamente en el impago del crédito contratado.

La empresa reclamada, por todo lo expuesto anteriormente, no admite la reclamación planteada, ofertándole, no obstante, un cambio de curso contratado y una prórroga de contrato por dos años, sin coste alguno para el reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que la empresa reclamada haya incumplido las obligaciones contractuales adquiridas en su día. No obstante, el Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada en el acto de audiencia y comunica al reclamante, que en el plazo de quince días a contar desde la notificación del presente laudo podrá cambiar los dos cursos contratados por otro de su interés de los ofertados por la empresa reclamada de carácter profesional, así como prorrogar el contrato de enseñanza suscrito por el plazo de dos años. En el caso de aceptar el reclamante este ofrecimiento, deberá devolver a la empresa reclamada en la delegación más próxima a su domicilio todo el material didáctico de los primitivos cursos contratados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1506/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta su imposibilidad de asistencia a la audiencia.

Se ratifica en sus alegaciones enviadas con fecha 05-06-03 entregándose toda la documentación a la empresa reclamada y a los componentes del Colegio Arbitral.

En su escrito manifiesta que no ha querido dejar de realizar los pagos a la empresa reclamada por tratarse de un crédito con una empresa externa y no quiere aparecer en la lista de morosos, prefiriendo esperar a la resolución del presente expediente, a pesar de que actualmente no realiza ningún trabajo remunerado.

Afirma que la empresa reclamada se dirigió a él con una serie de estrategias comerciales y con el ofrecimiento de formarle en la escala de Policía Local, y que la información sería reducida y concreta para la oposición; con una tutora para consultas en Zaragoza y en Tenerife, tratándose esta segunda de una simple intermediaria que le hacía llegar unos test, no teniendo ningún conocimiento sobre la materia, siendo sus funciones simplemente administrativas. Las consultas sobre el temario las debía realizar a Zaragoza, recibiendo el material no sólo de su oposición sino de otras totalmente distintas a la contratada.

En la actualidad es alumno de una academia especializada en formación de Policía Local, con la que se encuentra plenamente satisfecho.

La empresa reclamada ha dejado de enviarle información y material, aun cuando sigue abonando el curso, no le envían ni las convocatorias del BOE, demostrando que incumplen los servicios ofrecidos y no le prestan ningún tipo de formación.

Quiere comentar que tiene el material que no es de su utilidad, estando dispuesto a su devolución, solicitando se le indique la dirección para su devolución, ya que en repetidas ocasiones le ha sido devuelto por mensajeros.

Solicita la devolución del dinero del curso contratado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató con fecha 12-03-03 un curso para la preparación de oposiciones a Policía Local, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 08-04-03.

Con fecha 17-03-03 realiza la revisión previa, el alumno ha acudido regularmente a la Delegación de la empresa reclamada en Tenerife, ha solicitado temas específicos y actualizados, siéndoles enviados a su domicilio. En el plazo de un mes solicita por tres veces el mismo material didáctico.

En mayo de 2003 solicita nuevamente temas y test, remitiéndoseles rápidamente.

La empresa reclamada ha seguido informándole de la existencia de convocatorias a través de correo electrónico.

La empresa reclamada aporta al acto de audiencia la ficha personal del alumno, en la que constan todos los contactos que han existido entre ambas partes; en todo momento han cumplido con sus obligaciones contractuales, y han mantenido informado de la existencia de convocatorias.

En cuanto al método de preparación del curso contratado, el reclamante desde el primer momento fue informado del mismo a través de folleto informativo, así como en la guía didáctica que recibe con el material didáctico se explica de nuevo detalladamente el sistema de preparación a distancia.

La empresa reclamada afirma que en todo momento han cumplido con sus obligaciones contractuales, y los servicios contratados han estado en todo momento a disposición del alumno, por lo que no acepta la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación obrante en el expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante por considerar que no ha quedado acreditado que la empresa reclamada haya incumplido las obligaciones contractuales adquiridas en su día.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1515/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE no comparece en éste y se toman como manifestaciones aquéllas que fundamentaron su reclamación de fecha 05-11-03, en concreto las siguientes:

Que habiendo entrado en curso de oposiciones consistente en personal subalterno al cabo de 30 días compruebo que dicho curso no se ajusta ni a lo publicado en el folleto ni en lo que en su día me informó verbalmente. Por ejemplo me indicó que podía cancelar el contrato con la correspondiente devolución del dinero, no siendo así a pesar de que existe fraude en la prestación del servicio ya que:

- Se me informó que tendría una profesora particular para explicar las cuestiones la cual me mandaba a una sala para que estudiara yo sola sin explicaciones y no sólo era yo a quien atendía.
- En el folleto publicitario dice que se resuelven las dudas a través de teléfono, fax, correo ordinario y electrónico, cosa que varias veces llamé al teléfono de consulta y nunca me cogieron.
- En el folleto pone que asegura la calidad de los materiales cuando hay cosas que están mal.
- He entrado varias veces en Internet para buscar ayuda en las páginas web que se añaden al folleto y siempre que entré no pude acceder a buscar información sobre un tema, y en una parte que es para dudas de alumno todavía no estaba construida. En el chat de la página no había nadie.

Solicita la devolución del importe del curso por un total de 332,39 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que en el folleto informativo no se publicita en ningún momento un profesor particular reconociendo posteriormente que conoce el sistema de preparación y consulta. La página web funciona correctamente y en diciembre de 2003 se puede conectar ya con el chat y la zona de alumnos, incluso con la posibilidad de descargarse temarios directamente desde el ordenador, enlace, etc.

Los tutores atienden a todas las llamadas, sin constar ninguna consulta por parte de la reclamante.

Únicamente acudió durante dos meses a la preparación sin que conste más asistencia, mostrando su voluntad de cancelar el contrato por motivos personales el 30-10-03 y posteriormente es cuando se plantea la reclamación.

Se ofrece la ampliación de plazo para que termine sus estudios por un año más.

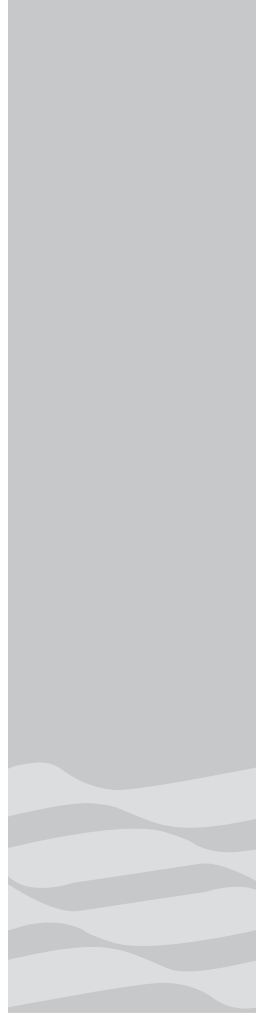
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, considera que la pretensión del reclamante es la resolución del contrato y la restitución del importe del curso, por lo que acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por entender que, si bien el reclamado no ha incumplido los términos incluidos en el contrato de enseñanza, el escaso uso que la reclamante ha hecho del curso no justifica el abono de la totalidad de su importe.

En consecuencia la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 600 euros, quedando resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes y, siendo responsabilidad de la reclamante la cancelación de crédito que tuviera con la entidad financiera correspondiente.

La reclamante devolverá en la sede de la empresa reclamada de su localidad los materiales didácticos que obren en su poder.

MUEBLES



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 884/03-JA

MUEBLES

Por petición de cambio de producto por no satisfacer al consumidor

LA PARTE RECLAMANTE formuló Solicitud de Arbitraje en los siguientes términos: compramos unos sofás (2), luego lo anulamos antes de que llegaran a casa y elegimos otros con bastante rapidez, que han resultado demasiado duros e incómodos. Solicita el cambio de producto. La reclamante, que ha sido formalmente citada para asistir al acto de audiencia, no comparece, ni lo hace por escrito ni por medio de representante. Consta que recibió la citación en el acuse de recibo firmado y sellado el 23-02-04. No aporta más elementos de información y prueba junto a la Solicitud de Arbitraje.

LA PARTE RECLAMADA está adherida al Sistema Arbitral de Consumo en virtud de la Oferta Pública de Sometimiento hecha ante la Junta Arbitral de Aragón. En el expediente consta que la Solicitud de arbitraje fue notificada a la empresa en fecha 01-12-03, ante la cual no ha formulado contestación ni alegaciones en oposición a la misma. La empresa reclamada, que ha sido formalmente citada para asistir al acto de audiencia, no comparece por escrito ni por medio de representante. Consta que recibió la citación en el acuse de recibo firmado y sellado el 19-02-04.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, considerando que no procede el cambio del producto, que ha sido adquirido a elección del consumidor, pudiendo comprobar sus características, y al no haber quedado acreditado que se trata de un producto defectuoso.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1054/03-JA

MUEBLES

Por supuestas deficiencias en instalación y acabado de aseo fabricado a medida

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tiene deficiencias en la instalación y acabado de mobiliario de aseo fabricado a medida.

Tras reiteradas solicitudes en periodo de garantía, no subsanan las deficiencias observadas.

Tras obviar el sometimiento a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza se le ha hecho por parte de la empresa reclamada una oferta compensatoria, no habiendo llegado a un acuerdo.

Estima considerar las tres opciones que le quedan:

1. Encontrar un operario del gremio que se preste a subsanar las deficiencias.
2. No ha logrado encontrarlo todavía, y quedarse así hasta encontrarlo.
3. Plantearse un nuevo encargo del armario, afrontando su nuevo coste.

Concluyendo, ha quedado defraudado por la calidad del trabajo entregado. Empezó a observar que el lacado presentaba unas irregularidades, otra deficiencia era la linealidad de un cajón, no manteniendo el plano y en la parte superior el perfil de mármol queda desalineado. El reclamante aporta al acto de audiencia unas muestras del material del que se compone el mueble y sobre el que se reclama.

Solicita la devolución del 20% del importe abonado, que asciende a la cantidad de 233,19 euros.

LA PARTE RECLAMADA, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del que consta su recepción, no comparece personalmente. Se da lectura en este acto de su aceptación al arbitraje, así como de su escrito enviado con fecha 19-02-04, haciéndose una entrega de la misma a todos los miembros del Colegio Arbitral; en la que manifiestan que:

El mobiliario se instaló en julio de 2001 a total satisfacción del cliente, financiando el importe en cinco mensualidades.

Posteriormente el cliente ha ido presentando diferentes quejas a la empresa que han sido puntualmente atendidas mediante la visita del personal técnico de la empresa reclamada, en tres ocasiones, reclamando tres aspectos:

1. Los perfiles del armario quedan desalineados con referencia al perfil de la encimera de mármol: respecto a ello decir que la empresa reclamada habitualmente monta los muebles con encimeras nuevas, pero en esta ocasión tuvo que adaptarse a una encimera ya colocada, que presenta algún problema de nivelación, imposible de solucionar. La empresa tuvo especial cuidado para que en el montaje del baño no se produjera ninguna rotura del mármol ya instalado, dejando la holgura necesaria entre la encimera y el mueble.
2. Una desalineación que se observa en un frente de cajón respecto al perfil del lateral: este defecto se debe a que dicho cajón, de tamaño apreciable, ha sido sobrecargado en exceso de peso, a pesar de las recomendaciones de la empresa reclamada, lo que ha ocasionado la citada desalineación, no obstante, el personal técnico corrigió el defecto temporalmente y facilitó una solución consistente en dividir el cajón en dos de menor medida, sin coste para el cliente, no siendo aceptada dicha solución por el cliente.
3. Decoloración o laguna en el tintado del lacado en cerezo: El mobiliario es de material rechapado en cerezo. Al tratarse de madera natural puede presentar diferentes tonalidades y vetas que son normales y que no suponen defecto alguno.

Al hablar con el reclamante en el mes de julio le propusieron el abono de 84 euros, a pesar de no haber observado deficiencias que pudieran justificar el abono. Un abogado del reclamante, solicitó el importe de 100 euros para llegar a un acuerdo.

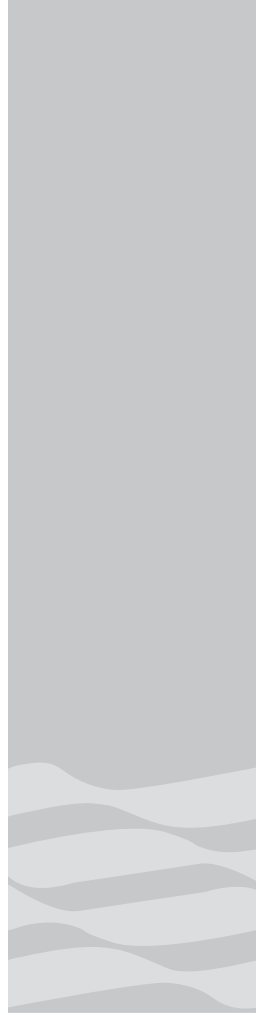
La empresa reclamada sigue manteniendo el ofrecimiento inicial de abono de 100 euros o la colocación de los dos cajones adicionales para solucionar uno de los problemas planteados, y si la oferta no es aceptada se somete a la decisión que adopte la Junta Arbitral.

Como contestación a la carta enviada por el reclamante a la Junta Arbitral, la empresa reclamada en su escrito de 19-02-04 ofrece la cantidad de 150 euros, muy próxima a la demanda del cliente, aun cuando en ningún momento están de acuerdo con los argumentos de su réplica.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación obrante en el expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditada la existencia de deficiencias en los muebles, ni, en el caso de que éstas existan, que sean debidas a los trabajos efectuados por la empresa reclamada.

ÓPTICAS



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 853/03-J

ÓPTICAS

Por supuestas irregularidades en reposición de cristal de gafas de sol

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que con fecha 05-05-03 entregó en la empresa reclamada unas gafas con el cristal derecho roto, sin obtener respuesta. Retira las gafas en iguales condiciones en las que las dejó. Acudió en tres o cuatro ocasiones a la óptica y no solucionaban el tema. Adquirió otras gafas.

Alega que en un plazo de dos o tres días acudió a otra óptica y el cristal fue debidamente repuesto por otro idéntico.

Alega que en ningún momento se le ofreció otro tipo de cristales como alega la empresa reclamada.

Solicita la reposición de las gafas de sol por otras de similares características a las que dejó en reparación en la empresa reclamada.

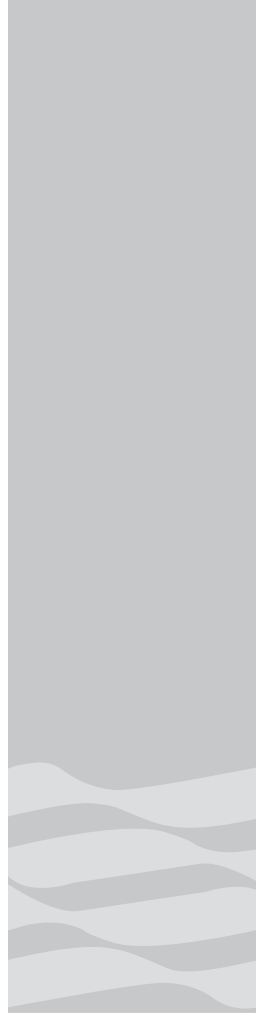
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la gafa no fue adquirida en la empresa reclamada, se trataba de un modelo de unos 7 u 8 temporadas anteriores. Reclamaron el cristal en varias ocasiones a la casa suministradora comunicándole que dichos cristales ya no se fabricaban, ofrecieron al cliente otro modelo de cristales, no aceptando dicha solución el cliente.

No acepta la reclamación planteada, dado que en todo momento intentaron prestar un servicio, aunque en último término dicho servicio no pudo ser prestado debido a la inexistencia de cristales en la casa suministradora.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la actuación de la empresa reclamada fue la correcta, no habiendo sido posible suministrar el cristal solicitado por causas ajenas a su voluntad.

CORREOS



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1099/03-JA

CORREOS

Por reclamación de perjuicios por un error en un telegrama de citación judicial

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Recibió un telegrama procedente de la Oficina de Correos de Huesca, un telegrama por el cual un Juzgado de Huesca le citaba en condición de testigo para declarar en un juicio en fecha 02-09-03. Por este motivo se desplazó desde Zaragoza hasta Huesca. Una vez en los Juzgados se le informó que la empresa reclamada ha cometido un error de transcripción al emitir el telegrama, dado que la citación debía ser para el día 10.

Si bien es cierto que él no fue quien puso el telegrama, es el perjudicado por el error de comparecer en el Juzgado de Huesca.

Aporta Copia del telegrama erróneo de citación, hoja de reclamaciones y carta de contestación por parte de la empresa reclamada.

Se ratifica en su reclamación de indemnización por importe de 400 euros, cantidad en la que valora un día de trabajo, utilización de un vehículo para desplazarse y sustitución de personal para atender el trabajo de su empresa que él se vio obligado a dejar. Considera que es él quien ha sufrido el perjuicio económico por el error que además es reconocido. Si bien es cierto que él no fue quien puso el telegrama, es el perjudicado por el error a fin de comparecer en el Juzgado de Huesca.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en el escrito de contestación a la reclamación.

Se reconoce el error en el telegrama dirigido al reclamante. Así se reconoce en la carta enviada al reclamante y aportada. En el servicio de telegramas, en caso de incidencia o error, la empresa reclamada indemniza a su cliente, a quien requiere el servicio, esto es, al Juzgado que encargó el telegrama.

En cuanto al reclamante, no procede indemnización por no tener relación contractual con la empresa reclamada. En caso del cliente, se refiere a la cantidad indemnizatoria establecida reglamentariamente y expresa en la Oferta Pública de Sometimiento de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, según lo cual la cuantía máxima es de 150,25 euros, 25 para todo lo que no es servicio postal universal. En el caso de un telegrama, el máximo a devolver es el importe de las

tasas a quien puso el telegrama, en este caso el Juzgado, pero no a quien sufrió los perjuicios por el error.

Se ratifica en las disculpas que presentaron ante la queja del reclamante.

Sólo existe relación contractual con el cliente, en este caso el Juzgado, a quien únicamente correspondería como indemnización la devolución de las tasas. No precisa la cuantía de las tasas en el telegrama enviado.

LAUDO

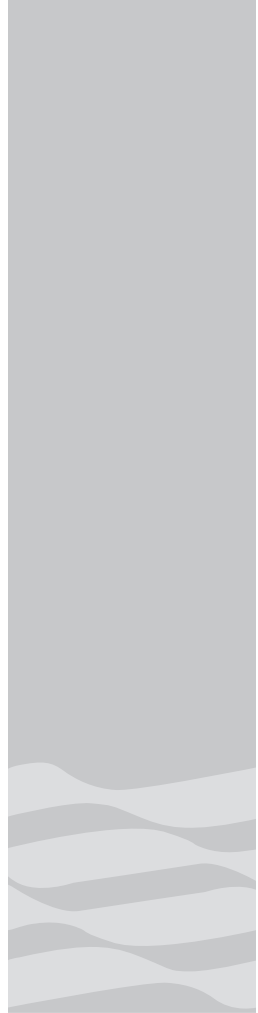
FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

1. **Es de aplicación la Teoría General de la responsabilidad civil extracontractual y lo establecido en el artículo 1.902 del Código Civil. Considerando que resulta acreditado que efectivamente se produjo un error, que ha sido reconocido por la parte reclamada, y que dicho error ocasionó molestias y perjuicios al reclamante, que si bien no es parte en la relación contractual, no hay duda de que es un tercero perjudicado.**

El Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN presentada por el reclamante contra la empresa reclamada, y en su virtud cuantifica la indemnización procedente en CIEN EUROS (100 euros), cantidad que resulta de: 30 euros por gastos de kilometraje y 70 euros por el tiempo perdido y el perjuicio efectivamente causado al reclamante en el desplazamiento. Se desestima el importe reclamado de 400 euros, a falta de acreditación de esta cuantía.

Así, mediante giro postal, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de CIEN EUROS (100 euros).

MENAJE DE COCINA



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1424/03-AJ

MENAJE DE COCINA

Por devolución del importe de una compra

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió unos cubiertos bajo la promesa de calidad del producto pudiendo utilizar el lavavajillas y con la posibilidad de devolución de los mismos en caso de desagrado, al cabo de unos días intentó devolverlos y resultó imposible, dado que estaban estropeados al resultar, al parecer, de mala calidad. Solicita la devolución del importe de los objetos por valor de 30 euros, no acepta la sustitución por otros nuevos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 08-05-04 y manifiesta que el cubierto vendido cumple todos y cada uno de los requisitos exigidos en la Ley 23/2003, ya que posee las cualidades requeridas y es apto para el uso al que se destinaba habiendo sido advertida expresamente la compradora, aunque es una cuestión de general conocimiento de la imposibilidad de introducir el cubierto en el lavavajillas, por ello entendemos que no existe ninguna responsabilidad por parte de la empresa. La reclamante conocía perfectamente que el uso del lavavajillas está contraindicado. Como sabe cualquier ama de casa que no se deben introducir objetos metálicos en el microondas.

Pese a ello, por una cuestión de deferencia comercial (absolutamente inmerecida en el caso que nos ocupa) se ha dado la posibilidad a la compradora de sustituir los cubiertos en cuestión dando cumplimiento a lo previsto en la ley.

Esta es la opción que ofrecemos a la reclamante y que se hace por deferencia comercial por propio interés de mantener una imagen comercial inmaculada y no por que a esta compradora le asista la razón legal.

El estado en que se encuentran los cubiertos se debe sin ninguna duda al descuido de la reclamante, quien los introdujo indebidamente en el lavavajillas. Resulta evidente el uso o tratamiento inadecuado dado por la reclamante al objeto adquirido.

Lo que no es de recibo es que esta señora pretenda remediar su propio descuido a base de montar un numerito en un establecimiento abierto al público perdiendo las formas injustificadamente –voces y gestos inaceptables– y, en el colmo del descaro acusar a tres señoras que trabajan en este establecimiento de actuar con mucha grosería y nula educación.

Nunca se ha producido reclamación por este motivo, tampoco por otros en las ventas de estas cucharas, teniendo todas las garantías de calidad del fabricante. Según el proveedor de estas piezas al que hemos solicitado información, en el año 2003 se distribuyeron 230 cubiertos semejantes sin que haya habido ninguna reclamación. De las 29 consumidas en el establecimiento, tampoco las hubo.

La reclamación se produce a finales de noviembre, es decir, 40 días después de la adquisición según consta en el ticket de compra que aparece en el expediente. Muchos días para advertir el defecto, máxime si como la denunciante manifiesta lo quería para uso diario y no para una vitrina.

Negamos tajantemente que esta reclamante recibiera un trato descortés o inadecuado, mucho menos con grosería por alguna de las dos vendedoras y la encargada. Todo lo contrario, quien perdió las formas fue ella. Sí es cierto que como final de su perorata y enfado dijo “voy a hacer una reclamación” y que se le contestó como es lógico “reclame donde crea conveniente”.

En el tiempo que este establecimiento lleva abierto nunca ha tenido reclamaciones, hay que indicar que, sólo en este año, han sido 6.944 las ventas realizadas sin el menor incidente.

Dado el poco importe del producto hubiera sido mejor en evitación de todo el expediente o proceso el admitir a la señora su exigencia improcedente, pero nuestra dignidad comercial nos obliga a oponernos a una pretensión injusta (entregar un vale) a un falseamiento inaceptable de hechos y a una escena fuera de lugar en el establecimiento con voces y gestos por la reclamante con inaceptable talante coercitivo, máxime cuando nunca se le negó, ni antes ni después, entregarle otra cuchara del mismo fabricante.

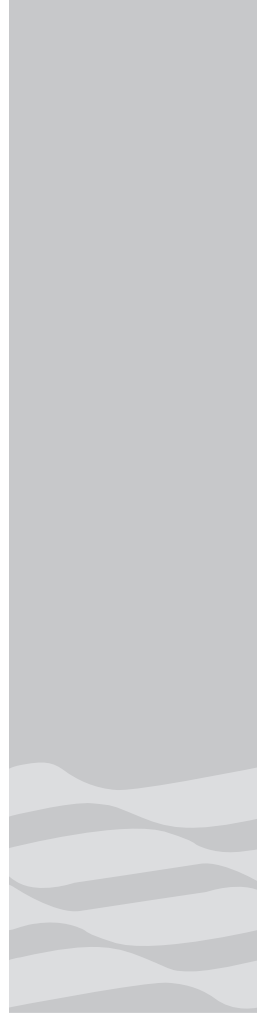
Por todo ello solicita tenga por recibidas las alegaciones, lo admita y al no poder comparecer personalmente ni por representación se nos tenga por comparecidos y por efectuadas las alegaciones que anteceden y en su virtud se resuelva lo siguiente:

No haber lugar a la reclamación ya que el defecto observado en el cubierto es consecuencia ineludible del uso y tratamiento inadecuado, y por tanto falto de diligencia dado por la propia reclamante y aceptar la propuesta formulada de sustituir el cubierto por otro nuevo con advertencia a la reclamante que dicha sustitución se ofrece por propia iniciativa de la joyería, deferencia comercial, y no por exigencia legal, esto es, no por falta de conformidad del producto vendido, cuestión ésta que se niega categóricamente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada y examinado el objeto de la reclamación acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada, no obstante, y atendiendo al ofrecimiento realizado por la empres reclamada se procederá por parte de la misma a la sustitución del cubierto estropeado por otro nuevo.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
A DOMICILIO
(REPARACIÓN DEL HOGAR)



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1278/03-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DEL HOGAR)

Por supuestas deficiencias en reparación de aparato de aire acondicionado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que habiendo solicitado un servicio técnico en la empresa reclamada el día 18-08-03 para una avería en el aparato de aire acondicionado.

El técnico acude a su domicilio el día siguiente, el reclamante comprueba que el aparato sigue sin funcionar, reclama a la empresa reclamada y después de un mes de espera y de haber abonado 2 facturas que ascienden a 217,07 euros el aparato sigue sin funcionar.

Desde el punto de vista técnico la empresa no le ofrece ninguna confianza, dado que el aparato no han conseguido arreglarlo. En el mes de septiembre envía un fax a la empresa, al cual no obtiene respuesta y decide interponer la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo.

Con fecha 26 de enero se comprometen a reparar el aparato, en febrero el reclamante acepta la solución planteada y obteniendo respuesta por parte de la empresa reclamada. Le confirman que con fecha 2 de marzo acudirán a su domicilio, pero no acude la empresa. Le vuelven a confirmar en abril que acudirán a su domicilio, sin embargo todavía no han acudido. El reclamante se siente indefenso.

Solicita la devolución del importe abonado que asciende a 217,07 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que:

1. Que el 19-08-03 se les avisa para reparar un aparato de aire acondicionado, tras limpiar el radiador se comprueba el nivel de gas, observando que el rendimiento es bajo. Se aprietan y ajustan las tuercas y se procede a la carga de gas.

Se comprueba que puede existir un problema de estanqueidad de las llaves, dejando el aparato en observación. Se informa de los problemas de las piezas de repuesto, siendo fechas críticas (agosto), quedándose las marcas sin existencias debido a la ola de calor. De cualquier manera la carga de

gas no puede cuestionarse, es un tratamiento correcto a realizar para comprobar la existencia de fuga.

2. La avería o defecto oculto se comunicó al reclamante, dando su conformidad a la reparación. Un mes después, una vez suministrados los repuestos, se acude a su domicilio y se procede a la reparación, cobrándose los materiales, dado que la mano de obra y desplazamiento son cubiertas por la garantía, dejándose el aparato en pleno funcionamiento.

El 23 de septiembre, curiosamente, tras una llamada del departamento de control de calidad al reclamante, para interesarse por la reparación se manifiesta malestar por la tardanza en recibir los repuestos, y por lo caro de la reparación. No se hace observación alguna sobre el mal funcionamiento del aparato.

Escribe una carta el 24 de septiembre, según el reclamante el aparato no funciona, no quiere que vuelvan a su domicilio, dejándoles sin posibilidad de comprobar la avería, solicitando la devolución íntegra del importe abonado. Renuncia a ser atendida en garantía. La falta de confianza es mutua, dado que la máquina se deja en pleno funcionamiento.

3. La demora en atender al cliente se debió a un hecho ajeno a la empresa, considerando que actuaron de forma correcta en todo momento.
4. Consideran que el reclamante renunció a ser atendido en garantía dado que no desea que vuelvan a su domicilio.
5. La solución que se propone es que se les permita revisar el aparato. La avería está bien diagnosticada, presupuestada, realizada y cobrada. No consideran por ello la devolución del importe abonado. La reparación debería ser objeto de un oportuno contraste.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación obrante en el expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada no ha actuado con la debida diligencia, en consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante, mediante talón nominativo enviado a su domicilio la cantidad de 154,28 euros, cantidad resultante de descontar del importe total abonado por el reclamante la cuantía de las piezas sustituidas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1498/03-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

Por supuestas irregularidades en la instalación de un radiador

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en lo expuesto en su reclamación, presenta una carta enviada por el reclamado, cuyo contenido lee la presidenta, esta carta está motivada porque tardó más de tres meses en acudir a solucionar el problema. Expone que en el año 2001 le realizaron en su domicilio una serie de instalaciones entre las que se encontraba la instalación de un radiador de 3 metros de largo y que los profesionales entendidos manifiestan que jamás se les ocurre instalar así, sino dividido en tres cuerpos. Como consecuencia de la mala instalación se cae de la pared, por desprendimiento el radiador que estaba sujeto con unos taquitos de 3 cm tan sólo y unos tornillos pequeñísimos. Al principio goteaba un poco. Con la caída se origina la rotura del tubo alimentador de agua, que es de cobre, y toda el agua contenida en la red general de radiadores se sale, inundando el bajo de la vivienda, dejando marcada humedad que erosiona la pintura hasta un metro de las paredes. Llamó por teléfono para indicarle lo sucedido y que viniera a arreglarlo contestándole que no quiere venir ni saber nada. Posteriormente llamó a un fontanero nuevo para que efectuara el arreglo manifestando que era una chapuza el trabajo que le habían realizado, propio de un aprendiz. Se personó en su oficina con un amigo a recoger la hoja de reclamaciones, tuvo que acudir por dos veces, diciéndole que no se la daban y él sabe que tienen obligación. Hace referencia a todos los escritos que se han ido sucediendo y que constan en el expediente. Presenta al Colegio copia y facturas.

Solicita 334 euros como indemnización por el precio de reparación que le cobró el fontanero que efectuó el arreglo posteriormente.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que quiere hacer constar en un principio, la razón social del reclamado. Se opone totalmente a la reclamación. Sólo hay una factura única de fecha 20-06-01 que consta de dos hojas, se facturan todos los trabajos que se hicieron, manifiestan que se efectuó con ganchos, 6 concretamente.

La reclamación se efectúa un año después, considera que en la reclamación no se puede poner que trabaja el reclamado fuera de la legalidad.

Hace referencia a su escrito de contestación a la reclamación donde dice y justifica que llevaba tres años trabajando.

Manifiesta que un buen día se le cae el radiador y llama a otro fontanero.

Niega que sea cierto la solicitud de hoja de reclamaciones por el reclamante, lo único que sí hizo fue dejar notas po debajo de la puerta.

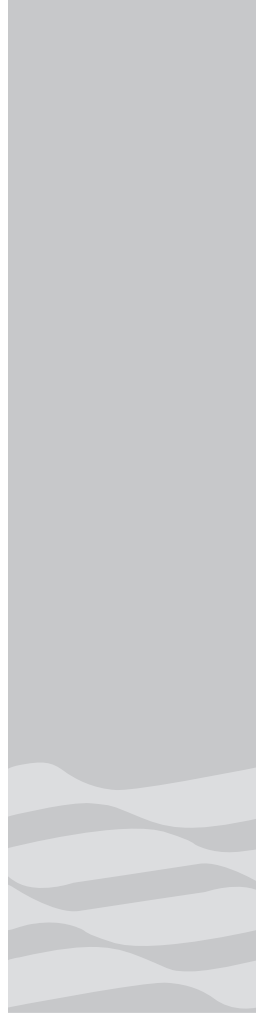
Presenta al colegio factura ofiginal, manifestando que la que presenta el reclamante está manipulada.

Manifiestan que el reclamante no se puso en contacto con ellos una vez caído el radiador, hasta que le solicitó un catálogo, quiere hacer constar que el reclamado nunca le dijo que no quería acudir a arreglar el radiador, porque nunca se le avisó.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no existe relación entre un posible defecto en la instalación del radiador con el desprendimiento del mismo, transcurrido un año desde su colocación.

ROPA Y CALZADO



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0157/03-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en unos zapatos

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió unos zapatos en el establecimiento reclamado. En un día de lluvia, los usó y el pie izquierdo se le mojó. Los había llevado sólo dos o tres días. El pie derecho quedó un poco menos mojado. Reclamó al establecimiento, considerando que podría ser un defecto de fabricación, el propósito era que se planteara la reclamación al representante del fabricante. Considera que el cosido o el inyectado de goma en la fijación de la suela pueden ser defectuosos. Aporta el par de zapatos para ser vistos por el Colegio Arbitral. Reclama en este acto la devolución del importe (44,95 euros).

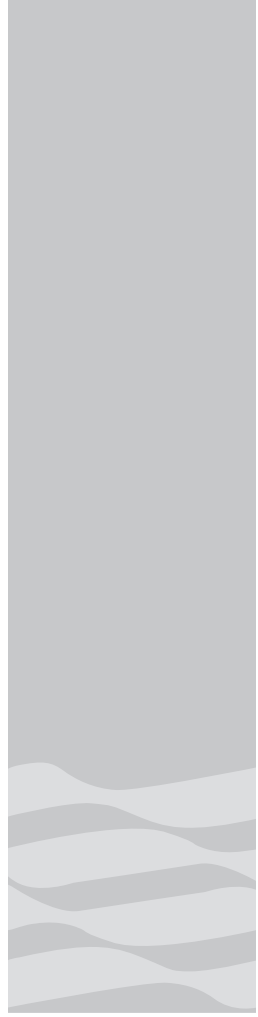
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se trata de unos zapatos cosidos a mano, y en el proceso artesano no puede haber dos cosidos o puntadas iguales.

Considera que es normal que se mojen los pies en un día de lluvia, como fue el día en que le sucedió al reclamante, incluso a ella misma; la propia prensa local dio noticia de la importante lluvia caída. Al recibir los zapatos del reclamante, efectivamente estaban húmedos. Considera que los zapatos no son defectuosos, el modelo elegido por el cliente no es específicamente impermeabilizado para el trabajo ni tiene una garantía del fabricante de ser confeccionado con productos hidrófugos. No está dispuesta a compensar con el total del importe reclamado

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE habiendo apreciado una diferencia en el cosido entre los dos zapatos. No obstante, el Colegio Arbitral considera que los zapatos pueden ser utilizados sin problemas, salvo los días de lluvia copiosa. Así, los zapatos quedarán en poder del reclamante y la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de VEINTIDOS EUROS (22 euros) en metálico.

TELÉFONO - INTERNET



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0310/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación de llamadas a 906

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 04-02-03 recibió factura por importe de 842,88 euros, muy elevado para la media de sus consumos, por lo que llamó a la compañía para informarse del motivo. Le informaron que gran parte de llamadas o conexiones se habían hecho a líneas de tarificación adicional. Le ofrecieron restringir sus llamadas salientes a servicios de tarificación adicional y así lo pidió. Le informaron que desde el 10-12-02 su línea ya estaba restringida a determinados accesos de tarificación adicional. Inició las vías de reclamación. Quiso pagar los importes que no impugnaba a la empresa reclamada, pero no pudo comunicarse por escrito con la empresa reclamada al no conocer el domicilio de la compañía para tal fin. Solicitó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información identificar a la empresa que era titular del 906, y este organismo le negó la información, por estar sometida la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo. El 26-03-03 le restringieron las llamadas la empresa reclamada, por falta de pago. Reitera que quiso pagar la parte no impugnada de la factura, pero pese a sus intentos, que acredita por escrito, no pudo hacerlo. El 27-03-03 pagó a través del banco indicado por la empresa reclamada la parte que ella misma había calculado. Para su sorpresa, en junio y en octubre le siguieron reclamando desde la empresa reclamada el importe total de la factura, lo cual no pudo admitir. Reconoce haber recibido la carta de contestación y alegaciones presentadas por la empresa reclamada el 18-06-03, que le remitió la Junta Arbitral de Consumo, en fase de mediación. Al tener su línea restringida, tampoco pudo hacer uso de los servicios que pagaba a otra empresa de telefonía.

Intentando buscar una explicación a lo sucedido, considera que en su uso normal de Internet, utilizando el nodo de tarifa plana, se produjo, de manera involuntaria y sin ella conocerlo una conexión a una línea 906, lo que generó el gasto.

Reclama, dado que no se considera responsable de las conexiones hechas a un servicio 906 los días 7, 8 y 9 de diciembre de 2002, cuantifica su reclamación en 797,47 euros, a los que hay que descontar el importe de dos llamadas que sí reconoce haber hecho, en definitiva, el importe de 765,22 euros. Expresa su agradecimiento a la compañía reclamada por haber hecho la restricción de su línea a servi-

cios de tarificación adicional, consciente de que de no haber hecho la restricción de su línea a servicios de tarificación adicional, consciente de que de no haber actuado así, el importe del gasto, generado por presunto fraude podría haber sido mucho mayor.

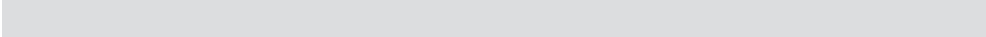
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el teléfono objeto de la reclamación estaba a nombre de la reclamante, actualmente tiene contratado el suministro de línea con la empresa reclamada. Tiene la restricción a los servicios de tarificación adicional que se hizo por resolución de una serie de controles hechos por la Comisión de prevención del fraude de la Compañía; consta entonces que la restricción a líneas de tarificación adicional se hizo a las líneas propias de la empresa reclamada, en cuanto a la restricción a acceso a otras operadoras, tiene que ser el cliente quien lo solicite. Considera que, si no hubiera actuado así la Comisión anti-fraude, la factura impugnada y otras que se hubiesen generado podrían ser mucho más elevadas. El mismo día se intentó avisar a la cliente de esa restricción que se hizo operativa el 10-12-02. La tarifa plana de acceso a Internet la tiene contratada con otra empresa desde el 03-09-01 y figura la baja el 16-09-03, con el nodo de acceso. Explica que si se hacen accesos a Internet a través de otro nodo, ya no se aplica la tarifa plana sino que se factura el consumo sin ser bonificado. Recibida reclamación de la cliente se hicieron las comprobaciones oportunas, concluyendo que no resultaban averías en los sistemas del servicio y de facturación. Entra en el estudio detallado de los accesos a Internet en las fechas en que se producen los incidentes para comprobar que las conexiones a 906 se hacen después de acceder a Internet a través del nodo asignado para obtener la tarifa plana.

Se reitera en el escrito de alegaciones de la compañía a fecha 18-06-03, que la reclamante ha recibido y reclama el importe adeudado de 797,47 deuda que existe y sobre la que expresamente formula reconvencción. Ofrece, como criterio comercial y con ánimo conciliatorio, un fraccionamiento de la deuda, en pagos mensuales para comodidad de la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, tras hacer el repaso del detalle de llamadas en factura acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante.

Se desprende de los hechos que en el transcurso de una navegación por Internet iniciada el 07-12-02, y que se repite los días 8 y 9 siguientes, se produjo



una conexión a un nodo diferente del designado para la tarifa plana, conectándose a un nodo de tarificación adicional, generando la factura impugnada. Este hecho dejó de suceder al restringirle la empresa reclamada el 10-12-02, los accesos a líneas de tarificación adicional.

Por todo ello, se declara líquida, vencida y exigible la deuda que la reclamante mantiene con la empresa reclamada por importe de 797,47 euros, IVA, incluido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 508/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación de un servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que con fecha 03-09-02 solicitó la baja del servicio de televisión. Desde ese momento, en concreto el 21-09-02, comienzan las irregularidades en la facturación y el servicio telefónico. A partir de esa fecha se han sucedido las llamadas, reclamaciones, etc. Todavía conserva el decodificador de la televisión porque nadie le ha informado ni aclarado, a pesar de su solicitud, dónde debe enviarlo. Han seguido facturando el servicio telefónico, sin haberlo activado a fecha de hoy. Actualmente, se comunica mediante teléfono móvil, porque esperaba obtener una solución. Se le llamó en una ocasión para aclarar el tema de la facturación, iban a cancelar las facturas pendientes desde octubre, puesto que no había consumo. Intentó abonar la factura del periodo 1 a 31 de agosto de 2002, por importe de 36,10 euros, no siendo posible ya que el número de referencia para abonarlo no se admitía en la entidad bancaria. Le abonaron las facturas desde octubre 2002 hasta abril 2003. Posteriormente, en mayo y junio vuelven a emitir facturas. Reitera que no tiene el servicio, y no han vuelto a contactar con ella. En agosto y septiembre recibe reclamación de una empresa de cobros, de 65,12 euros, que supone recoge esas nuevas facturas e incluso la cantidad que abonó de 36,10 euros.

A pesar de que aceptó abonar la factura de importe de 36,10 euros, manifiesta, y a observación del propio Colegio Arbitral, que de la factura de fecha 29-08-02, sólo procederá el importe correspondiente al consumo, y la parte proporcional de cuota mensual hasta la fecha en que solicitó la baja, es decir, un importe de 25,43 euros. Con respecto a la factura de fecha 26-09-02, correspondería sólo el importe relativo al consumo, es decir, 4,22 euros. La cantidad pendiente de abonar, en rigor, serían 29,65 euros.

En este acto se reitera en la pretensión formulada en su solicitud de arbitraje. Manifiesta su descontento ante la falta de respuesta de la empresa. Está dispuesta a seguir manteniendo con la empresa una relación contractual como cliente y seguir siendo usuaria de sus servicios. Manifiesta que está dispuesta a regularizar el pago pendiente, aunque sea el de la factura de 29-08-02, de 36,10 euros. Solicita se restablezca de inmediato al servicio de teléfono y Net Base (Internet). Como compen-

sación por todas las molestias y perjuicios que le están ocasionando al no disponer de servicio telefónico ni conexión a Internet en su domicilio, y por la responsabilidad que tiene la empresa, solicita la exención del pago de cuotas fijas mensuales del servicio de teléfono y Net Base, durante un periodo de igual al que, desde la firma del contrato hasta la fecha de solicitud de arbitraje. También solicita ser dada de alta gratuitamente en el servicio de Tarifa Plan 24 Horas para conexión a Internet, no abonando ninguna cuota por este servicio durante el mismo periodo solicitado anteriormente.

LA PARTE RECLAMADA que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo, cuya recepción firmaron con fecha 18-09-03, que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que el origen del conflicto que motivó la reclamación fue el impago de la factura de fecha 29-08-02 por parte de la reclamante, lo que produjo el corte del servicio telefónico por falta de pago, a pesar de ello, a la vista de los reiterados intentos de la reclamante por solucionar el problema, y de la falta de diligencia por parte de la reclamada en su solución, ha provocado que esta situación se prolongue en el tiempo innecesariamente, con el consiguiente perjuicio para la parte reclamante. Como consecuencia de lo expuesto, el Colegio Arbitral acuerda que:

1. La reclamante abonará a la empresa reclamada el importe de 29,65 euros, según detalle reflejado en acta, mediante la forma de pago que indica la empresa reclamada.
2. La empresa reclamada repondrá el servicio telefónico, sin coste alguno para la reclamante.
3. La empresa reclamada indemnizará a la reclamante mediante el pago de 120 euros, como consecuencia de los perjuicios ocasionados por la falta de diligencia en la resolución del conflicto objeto de la reclamación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 531/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en 2002 tuvo un problema al estar ocho o diez días sin teléfono, lo cual les ocasionó un gran problema, esto sucedió a los pocos meses de darse de alta en la empresa reclamada, concretamente dejó de funcionar el día 22 de marzo. Reclamó por escrito en las oficinas de la compañía. En 2003 volvió a suceder lo mismo, sin poder obtener una solución efectiva, pese a sus múltiples llamadas a la compañía. Acudieron a su domicilio a intentar averiguar las causas, pero sin solucionar la avería, los operarios manifestaban que no encontraban la avería, de tal manera que el servicio se interrumpía repetidamente. Mantiene su reclamación ya que no recibía el servicio telefónico que estaba puntualmente pagando. El estar privados de servicio, durante otros ocho días les causó grandes trastornos, al estar en lista de espera para una operación quirúrgica y tener que estar localizable por teléfono para cuando le llamaran del hospital. Relata que posteriormente se averió el contestador y que tras sus reclamaciones activaron su contestador en catalán, por lo que tuvo que intentar solucionar el tema con nuevas llamadas. Reconoce que por la interrupción del servicio le ofrecieron unos 12 euros como compensación, cantidad que no aceptó porque no consideró adecuada a los perjuicios que le habían ocasionado. Nunca recibieron una explicación clara por parte de la empresa reclamada. La situación de estar sin servicio les provocó tener que adquirir un teléfono móvil para estar comunicados, con un coste aproximado de 72 euros.

Reclama el importe del coste de volver a la anterior compañía de telefonía, o a otra empresa, ya que su experiencia con el servicio de la empresa reclamada no es en absoluto satisfactoria, y no se corresponde con la información que les dieron al hacerles clientes.

Explica que la media de sus facturaciones está entre 24 y 29 euros por recibo.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada al acto de audiencia, por escrito, del que consta su recepción el 07-01-04, en las oficinas de Barcelona, no comparece ni ha aportado escrito de contestación o alegaciones.

Consta en el expediente que la Solicitud de Arbitraje fue formalmente notificada a la empresa reclamada el 25-09-03, sin haber planteado la empresa escrito alguno de oposición, alegaciones o contestación a la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por deficiencias en el servicio telefónico y por los periodos de tiempo en los que estuvo sin línea telefónica y los consiguientes perjuicios ocasionados al reclamante, lo que le ha ocasionado unos gastos extraordinarios.

Por ello, la empresa reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de **CIEN EUROS (100 euros)** en efectivo, o por talón nominativo o por transferencia bancaria a su cuenta. Queda a la libre elección del reclamante la posibilidad de ejercer su derecho de solicitar la portabilidad a otro operador de telefonía.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 611/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo el 13-02-04, efectúa una llamada telefónica media hora antes de la celebración de la audiencia manifestando su falta de comparecencia por causas de fuerza mayor al encontrarse en urgencias con su padre, no obstante desea que se celebre la vista, siendo éste un resumen de la reclamación que presentó en su día: el día 18-03-03 la empresa reclamada realizó la instalación del cable, en que se incluye Internet, televisión y teléfono.

El 22 de abril le avisaron de la empresa que el día 24 cortarían la línea de teléfono entre las 14 y las 17 horas y que el técnico vendría sobre las 16 horas para cambiar la línea de la otra compañía de telefonía, y así se hizo, efectuó dos llamadas de teléfono y recibió otra y sobre las 18 horas recibió una llamada del servicio técnico comunicándole que había una avería y que procederían a repararla de inmediato.

El 25 de abril fue un técnico a su domicilio y detectó que la avería estaba fuera del edificio y que la arreglarían desde el ordenador central. Desde el 24 de abril a las 18 horas hasta el 29 a las 10 horas estuvieron sin línea de teléfono y tuvieron que realizar las llamadas que normalmente hacen desde el fijo, desde un teléfono móvil, aumentando considerablemente el gasto.

Efectuaron un gran número de llamadas a la empresa reclamada y les contestaban que pasaban inmediatamente su incidencia al servicio técnico. El técnico que subsanó la avería les aclara que le acababan de pasar el aviso el mismo día 29 de abril por la mañana.

Solicita el abono de todas las llamadas realizadas desde las 18 horas del día 24 de abril hasta las 10 horas del día 29 de abril desde los teléfonos móviles que tienen contratados con una empresa de telefonía.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, alegando que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen una incidencia ocasionada en fecha 24-04-03 en el servicio de telefonía contratado por la reclamante.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia se ha podido comprobar cómo desde la empresa reclamada se realizaron las gestiones oportunas para que se procediera a la revisión y regularización del servicio a través de nuestro Departamento Técnico a la mayor brevedad posible, siendo el servicio finalmente reactivado con fecha 29-04-03.

De igual modo, se ha procedido a abonar a la reclamante el importe de 1,82 euros, en concepto de la cuota proporcional de dicho servicio satisfecha por el periodo de tiempo que duró la incidencia. Dicho importe ha sido aplicado mediante un descuento en la factura de noviembre de 2003.

En su consecuencia, queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por la reclamante y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia. Por ello, el pago de los consumos realizados a través de las diversas líneas de teléfonos móviles indicadas por la reclamante resultaría del todo desproporcionado e implicaría un grave perjuicio para la empresa reclamada”.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación formulada por la reclamante contra la empresa reclamada, y visto que no queda acreditado el perjuicio que dice sufrido la parte reclamante con motivo de la interrupción del servicio telefónico, conceder a la misma la suma de DIEZ EUROS (10 euros) en concepto de compensación; cantidad a la que deberá deducirse la suma de 1,82 euros, ya descontados por la empresa reclamada en factura de noviembre de 2003.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 663/03-JA

TELÉFONO

Por presunta facturación irregular

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que el día 4 de abril recibió una llamada telefónica comunicándole haber sido agraciada con un premio consistente en seis meses gratis de llamadas telefónicas, debiendo confirmar el premio llamando a un teléfono. Tras estar media hora hablando se dio cuenta que era un fraude, no informándole del coste de la llamada. Reclama la devolución del importe de dicha llamada que estima en 40 euros.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se afirma y ratifica en la contestación a la reclamante, entendiendo que al existir indicios racionales de delito no pueden aceptar el arbitraje. Que la empresa reclamada no tiene ninguna relación con quienes están realizando estas comunicaciones y que los servicios de tarificación especial 906 a los que se pide que se llame no son prestados por la empresa reclamada, sino por otra operadora, por lo que la relación se establece entre los usuarios (clientes de la empresa reclamada o no) y un tercero ajeno a la empresa reclamada, apuntando que el cauce adecuado deberá realizarse a través de la Comisión Permanente de los Servicios de Tarificación Adicional, por transgresiones al Código de Conducta. El coste de la llamada asciende a 31 euros, cantidad sin IVA.

LAUDO

Analizada previamente la excepción planteada de no sometimiento a arbitraje por existir indicios racionales de delito, debe ser la misma desestimada por cuanto en razón a la cuantía el hecho no puede refutarse delito sino en todo caso falta.

Entrando en el fondo del asunto, consideramos que la empresa reclamada es simplemente la empresa por la que a través de las líneas de su propiedad se accede a la comunicación del 906, no siendo responsable del contenido y promoción de los servicios prestados por otras empresas, ni de las transgresiones del Código de conducta o de la legislación vigente. En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 674/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el teléfono le fue restringido sin previo aviso el día 19-02-03 y la televisión le fue cortada el día 20 de febrero, no siéndole restituida hasta el día 21 de febrero.

El pago de la deuda que alega la empresa reclamada se realizó con fecha 12-02-03, aportando al acto de audiencia recibo justificativo de la entidad bancaria del abono de dicha deuda. El motivo del impago fue una reclamación que tenía pendiente con la empresa reclamada durante más de tres meses, y que no era resuelta.

Solicita indemnización económica valorada en 8,79 euros en concepto de prorrateo de consumo de teléfono, televisión, gran cine y gastos.

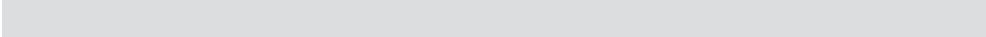
LA PARTE RECLAMADA que fue formalmente citada para el acto de audiencia, mediante correo certificado del que consta su entrega y recepción por la reclamante, con fecha 23-01-04 no comparece. Se da lectura en este acto de las alegaciones enviadas en su escrito de fecha 16 de diciembre de 2003, en la que afirman que la suspensión temporal del servicio entre los días 19 y 21 de febrero de 2003 debido al inicio del proceso de reclamación de deuda de la factura del mes de diciembre de 2002 de importe 67,60 euros que resultó impagada.

Tras verificar que la deuda fue anulada mediante pago de la misma, se procedió a la reactivación del servicio con fecha 21-02-03.

La reclamante fue informada con la antelación debida de la deuda generada, así como del plazo y medios de pago establecidos para la anulación de la misma previos a la desconexión temporal por impago. Es por ello, que no pueden acceder a la pretensión de la reclamante de que le sea abonada la cantidad reclamada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar injustificada la suspensión temporal del servicio al haber realizado la reclamante el abono de la cantidad adeudada den-



tro del periodo de pago. En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de OCHO EUROS CON SETENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (8,79 euros) mediante ingreso en cuenta corriente, en concepto del servicio no prestado durante los días en que éste fue suspendido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 676/03-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidad en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece en representación, según escrito de solicitud de suspensión de la vista y autorización que presenta en este acto.

Con carácter previo interesa la suspensión del procedimiento por razón de accidente de la reclamante, tal petición es desestimada por el Colegio Arbitral en base a la no obligatoriedad de comparecencia de este acto, siendo además que viene autorizado por la reclamante para intervenir en la vista.

Afirma y ratifica la reclamación planteada, y en síntesis manifiesta que contrató la reclamante con la empresa reclamada firmando el contrato de prestación del servicio de acceso indirecto, sin mostrar conformidad con la modalidad del servicio en cuanto al cambio a modalidad automática mediante la preasignación. Tras la comunicación por parte de la empresa de la inclusión en el servicio de preasignación en el mes de enero con efectos del mes anterior, comunicó la baja en dicha compañía. A pesar de haberse dado de baja en enero de 2001, la compañía ha continuado girando facturas correspondientes a los periodos desde la baja, en enero, hasta mayo de 2001, continuando remitiendo cartas a la compañía, y solicitando el pago de las facturas que a consecuencia de la baja fueron desatendidas por la reclamante. Igualmente fue incluida en el fichero de morosos, no pudiendo obtener créditos en entidades financieras. Muestra su desacuerdo con las manifestaciones de la empresa reclamada y solicita indemnización económica por importe de seis mil euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, presenta escrito, en el que manifiesta haber analizado la reclamación manifestando que con fecha 06-02-01 recibió en el centro de atención de la empresa reclamada carta solicitando la baja del servicio y se anuló el consumo realizado desde la fecha de la solicitud de la baja, anulando la factura de 15-01-01 por importe de 141,05 euros, la de fecha 15-03-01 por importe de 109,34 euros que se rectifica por la factura de importe 47,06 euros, y la de fecha 15-05-01 por importe de 55,58 euros que se rectifica por importe 0 euros. Respecto del saldo pendiente de regularizar por la cantidad de 188,11 euros, la empresa formula reconvencción y solicita su abono.

LAUDO

A la vista de los documentos, alegaciones y pruebas aportadas por las partes, hemos de concluir que la reclamante solicitó la baja el 25-01-02, solicitud que fue recibida por la empresa reclamada el 06-02-01. Por lo tanto, transcurridos quince días desde la recepción por la empresa reclamada se considera efectiva la baja y por lo tanto la anulación de la facturación emitida desde el día 21-02-01. Ahora bien, con posterioridad a esta fecha, la empresa no ha obrado conforme al principio de la buena fe contractual, ya que siguió facturando hasta el mes de mayo de 2001, conducta que entendemos es reprochable aun cuando la facturación se haya anulado con posterioridad. Igualmente consideramos probada la molesta situación que ha soportado la reclamante debiendo recordar constantemente a la empresa la situación de baja, con los consiguientes perjuicios económicos que ha tenido que soportar.

Por todo ello, aun cuando la facturación anterior a la fecha de la baja se considera que debería ser satisfecha por la reclamante en el importe de 188,11 euros, entendemos que como resarcimiento por los daños y perjuicios sufridos por la situación padecida, debe ser indemnizada la reclamante, si bien consideramos por otra parte desorbitada la pretensión indemnizatoria en la cuantía solicitada.

Por todo ello **ESTIMAMOS PARCIALMENTE** la reclamación planteada, otorgamos a la reclamante una indemnización por la misma cantidad que ésta adeuda a la empresa reclamada, declarando compensados ambos créditos y extinguidas las obligaciones que derivan de la presente reclamación con todos sus defectos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 714/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por presunta facturación irregular

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que está de acuerdo en pagar las conexiones pero no a los números que quedaron predeterminados ya que no le corresponde abonarlos, y solicita su devolución por entender que es una práctica fraudulenta el crear acceso a redes sin la solicitud del cliente. Que considera responsable a la empresa reclamada que debió avisar de estas prácticas. La factura está pagada. Y el importe cuya devolución solicita asciende a 95,36 euros, cantidad a la que habrá que incrementar el IVA.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se afirma y ratifica en la contestación a la reclamación a la que se opone ya que conforme a la Resolución de 10-11-93 está obligada a dar acceso a los números de teléfono 906, pero sin embargo, conforme al Código de Conducta establecido por la Comisión para la Supervisión del Servicio Telefónico con Tarificación Adicional no le corresponde a la empresa reclamada la vigilancia de la prestación del servicio, y tampoco es responsable del contenido y promoción de dichos servicios que le corresponde a los prestadores. La empresa reclamada únicamente proporciona el servicio telefónico soporte de los de tarificación adicional.

LAUDO

Consideramos que la empresa reclamada es simplemente la empresa por la que a través de las líneas de su propiedad se accede a Internet, no siendo responsable del contenido y promoción de los servicios prestados por otras empresas, ni de las transgresiones del Código de conducta o de la legislación vigente. Asimismo entendemos que ha quedado acreditado que el acceso a las líneas 906 fue realizado por el usuario. En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 736/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación de un servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Cariñena (Zaragoza), que ha sido formalmente citada para este acto, mediante escrito con acuse de recibo, cuya recepción firmó la misma, con fecha 30-12-03, que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

En su solicitud de arbitraje de fecha 03-05-03 manifestó que con fecha 04-06-03 recibió la factura correspondiente al periodo 18-03-03 a 16-05-03, por importe de 1.022,04 euros. En la gráfica de consumo de periodos anteriores el consumo es desmesurado para lo habitual del usuario.

Hay llamadas reiteradas y frecuentes en horario y día a dos números. Esas llamadas no se han realizado por los usuarios de este teléfono. El tiempo de duración de muchas de ellas son segundos consecutivos, y hay otras de larga duración en el mismo día. En la compañía reclamada se les ha alertado de las llamadas al 906 y se ha procedido a la restricción del acceso a los mismos.

Hay algunas llamadas a móviles que no tienen identificados y que no han aceptado.

Solicita la anulación del recibo, que se gire uno nuevo por la media de los periodos de facturación anteriores y por el importe correspondiente al periodo facturado eliminando la facturación por llamadas no realizadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante tiene el número con alquiler de línea y servicio integral de mantenimiento. La restricción a 906 fue realizada el 24-04-03 por Comisión Antifraude.

Consta llamada con fecha 16-06.03, donde reclaman las llamadas 906 manifestando que no se han realizado desde su domicilio. Se efectúa una revisión de la línea que da servicio y de todos los elementos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación, sin encontrar ninguna incidencia. El 17-06-03 se determina que todo es correcto.

Se reitera el contenido del escrito de alegaciones de fecha 19-11-03 en el sentido de que una vez analizada la factura han comprobado que las llamadas a núme-

ros 906 son lúdicas y de entretenimiento, realizadas dentro de la misma franja de horario que otras que sí reconoce; como pueden ser las del día 14-04-03, después de realizar varias llamadas al 906, la última a las 10,02 horas. A continuación marca el número que corresponde a una mutua, etc. Lo mismo ocurre el día 17-04-03, con pocos minutos de diferencia marca un número y a continuación realiza varias llamadas al 906.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por no quedar suficientemente acreditado que las llamadas facturadas no se han producido desde la línea telefónica de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 798/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio y facturación

LA PARTE RECLAMANTE ha sido formalmente citada para asistir al acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por la interesada el 06-02-04. La reclamante no comparece ni lo hace por escrito ni por medio de representante. El Colegio Arbitral dispone de copia de la Solicitud de Arbitraje y la documentación que acompañaba su reclamación. Reclama indemnización económica debido a los trastornos ocasionados, 80 euros en telefonía móvil directamente con la empresa reclamada; parte proporcional de la factura por los días sin conexión.

Por parte de la Junta Arbitral de Consumo, se dio traslado a la reclamante del escrito de contestación a la reclamación presentada por la empresa reclamada, sin que haya formulado alegación alguna ante el mismo.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, no comparece. Consta en el expediente que la empresa reclamada ha sido formalmente citada al acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que figura su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por la empresa y por Correos el 05-02-04. La empresa reclamada no comparece por escrito ni por medio de representante al acto de audiencia señalado.

Únicamente consta en el expediente la contestación a la reclamación hecha por la empresa en fecha de entrada 16-02-04, de la cual se dio traslado a la reclamante en fase de mediación. El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la falta del servicio de telefonía durante los días 10 y 30 del mes de junio de 2003. Formula como alegaciones:

1. Atendiendo a su petición se ha procedido a analizar la incidencia y se ha comprobado que no tiene ningún consumo del servicio telefónico durante dicho periodo. Es por ello que, por parte de la empresa reclamada, cumpliendo los requerimientos efectuados por el reclamante, y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia, se ha procedido a realizar un abono de 15 euros, en concepto de la cuota de servicio de teléfono, aplicada en la factura de fecha 31-01-04 e importe de 23,20 euros.

2. Queda acreditada que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por el reclamante y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones de las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante. Considerando los perjuicios que se han generado por estar privada del servicio telefónico, por causas que no pueden ser imputables a la parte reclamante, el Colegio Arbitral resuelve que procede una indemnización por parte de la empresa reclamada por importe de CINCUENTA Y CINCO EUROS (55 euros).

Habida cuenta de que la empresa reclamada manifiesta haber compensado ya con 15 euros, la empresa reclamada abonará mediante giro postal dirigido al domicilio de la reclamante la cantidad de CUARENTA EUROS (40 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0814/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Manifiesta que se siente engañado, que se ha abusado de él, que ha sido maltrato y con prepotencia, que se han falsificado sus datos, que se siente indefenso y que ha pasado muy malos ratos por una mala actuación. Considera que en el escrito del 03-02-03 de la empresa reclamada, muy escuetamente responden a su reclamación. Manifiesta que mienten en su escrito, cuando nunca le han devuelto ningún dinero, sino que se mandó una transferencia a nombre de otra persona a la entidad bancaria donde está domiciliado el recibo. Recibió una llamada de la empresa reclamada el 28-05-02, ofreciéndole el Bono C. Aporta la publicidad sobre el Bono C.P. que recibió. Considera que contrató el Bono C. y sin embargo la empresa reclamada le factura el Bono C.P. Comprobó que, en la facturación, en vez de beneficiarle, estaba pagando más dinero. En la factura de la empresa reclamada se consigna un NIF del cliente que no corresponde con el suyo. Entra en el estudio de las facturas, considerando que el importe a pagar es creciente, sin embargo, el tiempo de conexión va disminuyendo. Considera que no se trata de un error, ya que entiende que no ha habido buena fe en el comportamiento de la empresa reclamada, se ha sentido maltratado. Cuando llamaba atendían su llamada, pero el problema no se lo resolvían. Hubiera querido resolver el incidente en la misma sede donde contrató el teléfono, pero no fue posible. Reclama la indemnización de 1.000 euros por falsificación de datos personales, engaño, abuso, prepotencia e ignorarme. Actualiza su reclamación al importe de 3.100 euros por el tiempo transcurrido.

El reclamante no cuantifica su reclamación económica, esto es, la diferencia de los importes que hubieran resultado de aplicarse el bono ciudad con los importes facturados según el Bono C.P. que se le aplicó, siendo que no había contratado tal Bono C.P.

El reclamante es informado del carácter vinculante y ejecutivo del Laudo y que éste tiene la consideración de cosa juzgada, por lo que no cabe volver sobre la misma reclamación ante otra instancia. Informado de ello, el reclamante expresamente manifiesta que se somete al Laudo que se dicte.

El reclamante deja fotocopia de su DNI en el expediente.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. En primer lugar, consta en el expediente el escrito de contestación a la reclamación, presentado por la empresa reclamada en fecha 04-12-03, del cual se dio traslado por la Junta Arbitral de Consumo a la parte reclamante, en fase de mediación. En este escrito, la empresa alega:

- La reclamación fue atendida por el Servicio de Atención al Cliente.
- En Atención al Cliente le fue reintegrada la cantidad de 13,06 euros más IVA, correspondiente a la diferencia entre las cuotas facturadas por el Plan Bono C.P. y las llamadas compensadas por dicho plan. Dicho plan estuvo vigente desde la facturación del 04-10-02 hasta la facturación del 19-04-03.

Aporta al acto de audiencia escrito de alegaciones en el que viene a ampliar las anteriormente expresadas:

- En primer lugar, según le informó en su escrito de fecha 14-05-03 se le bonificaban 13,06 euros, correspondientes a la diferencia entre las cuotas de abono del Bono C.P. y las cantidades que se le bonificaban por dicho Bono, en las facturas emitidas desde el 04-08-02 hasta el 19-04-03.
- Por otro lado, por un error, suponemos de transcripción en el momento de la contratación de su línea, venía apareciendo en su ficha y en sus facturas un DNI que pertenecía a otro cliente quien solicitó que se le facilitaran las facturas mensualmente, por este motivo, todas las facturas relacionadas con ese DNI, se emitían cada mes. Una vez nuestro Servicio de Atención al Cliente tuvo conocimiento del error, lo subsanó y a partir del 19-06-03 ya le aparece su verdadero DNI, con ello la factura es bimensual.
- Por último, sobre el cambio de tarifas al que hace referencia le informamos que las tarifas aplicadas por la empresa reclamada son aprobadas por la Comisión Delegada del Gobierno para asuntos económicos, previo informe de la CMT y publicado en los sucesivos BOE.

LAUDO

Habida cuenta de que, ni en la reclamación y Solicitud de Arbitraje ni en el acto de audiencia el reclamante ha cuantificado el importe de su reclamación, por diferencias en la facturación, el Colegio Arbitral entrando en el análisis de las facturas aportadas ha cuantificado el perjuicio que el reclamante ha sufrido

como consecuencia de haberle aplicado un servicio que no contrató. Así resulta:

Factura de agosto 2002 - Bono C.P. - Facturado 13,46 - Descontado 10,41.
Factura de octubre 2002 - Bono C.P. - Facturado 16,83 - Descontado 14,36.
Factura de diciembre 2002 - Bono C.P. - Facturado 16,83 - Descontado 16,75.
Factura de febrero 2003 - Bono C.P. - Facturado 21,04 - Descontado 18,21.
Factura de marzo 2003 - Bono C.P. - Facturado 8,41 - Descontado 5,54.
Factura de abril 2003 - Bono C.P. - Facturado 8,41 - Descontado 6,12
Total facturado: 84,98 Total descontado : 71,39

La diferencia resultante, a favor del reclamante es de 13,59 + 16% IVA
TOTAL: 15,76 euros.

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y vista la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante, ya que el reclamante contrató el servicio Bono C. y no así el Bono C. P. por el que le fue facturado y aplicado. El Colegio Arbitral, aun considerando que pudo haber un error en la tramitación de la transferencia, considera que no ha quedado acreditado por la empresa reclamada que se realizara el abono de 15,15 euros al reclamante.

Por todo ello, estimando que el perjuicio ocasionado por el servicio no contratado es de 15,76 euros, IVA incluido, de acuerdo con el detalle anterior, la empresa reclamada, en el plazo de diez días, deberá acreditar al reclamante y a esta Junta Arbitral que realizó el abono de 15,15 euros, IVA incluido, que alega en sus escritos. Si así lo acredita, deberá compensar al reclamante con 61 céntimos de euro, IVA incluido.

De no acreditar por parte de la empresa reclamada que se realizó tal compensación, mediante transferencia bancaria, a la cuenta del reclamante deberá ingresar la cantidad de 15,76 euros, IVA incluido. El pago, de no haberse acreditado que ya se hizo, se realizará en el plazo máximo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a la notificación del Laudo.

El Colegio Arbitral DESESTIMA la indemnización solicitada por no haber acreditado los daños y siendo que no es competente para entrar a resolver sobre hechos aludidos que, de ser ciertos, constituirían ilícito penal.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0874/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 23-11-02, estableció contrato de teléfono, televisión y Net Base (aconsejado por el comercial ya que si no consume no se paga).

El 22-01-03, pide que le den de alta con Net Base en tarifa plana.

El 30-01-03, pide instrucciones para operar en Internet y le configuran el módem por teléfono.

A mediados de febrero de 2003, pide por teléfono que le desconecten de los teléfonos 906, a lo que le responden que no se le puede desconectar de los teléfonos 906, ni en esa compañía ni en ninguna otra.

En la primera semana de marzo del 2003 recibe la factura del 1 al 28 de febrero. Devuelve la factura por entender que debía pagar 15 euros como tarifa plana y no 23,78 de consumo cargado al teléfono.

En la segunda semana de marzo de 2003, acude a la oficina de la empresa reclamada y expone los hechos con la anterior factura. Toman nota y le dicen que le mandarían una factura manual corrigiendo lo de Internet.

El 04-04-03, recibe aviso de pago de factura correspondiente al periodo 1 al 28 de febrero.

El 05-04-03, hace reclamación por escrito en la oficina de la empresa reclamada.

El 09-04-03, pide por teléfono que se le desconecte de los teléfonos 906, puesto que se ha enterado de que sí se puede hacer, y de hecho otras compañías lo hacen. Le responden que no le pueden modificar el contrato porque tiene una factura pendiente. En todas las intervenciones deja claro que sí quiere pagar, pero la cantidad justa.

La segunda semana de abril de 2003, llama de nuevo por teléfono para pedir que la situación se arregle de una vez por todas. Le atiende una señorita, quien le contesta que tiene que pagar la factura correspondiente al mes de febrero, que las sucesivas facturas vendrán corregidas y se le hará el abono correspondiente, ya que es el método más rápido y más fácil.

El 16-04-03, paga la factura correspondiente al mes de febrero.

El 06-05-03, recibe la factura correspondiente al mes de marzo anteriormente devuelta. Más tarde ese mismo día, le dejan un mensaje en el contestador del teléfono: “Póngase en contacto con facturación”.

El 07-05-03, se pone en contacto con la señorita de facturación, no sabe nada del mensaje dejado el día anterior y supone que su caso está en estudio.

El 08-05-03, recibe una nueva factura correspondiente al mes de abril. Sigue viniendo el consumo de 14 días (hasta el 5 de abril de 2003).

El 09-05-03, se pone en contacto con con una señorita y explica por enésima vez sus reclamaciones. A lo que le contestan “en unos días daremos solución a sus peticiones mandándole las facturas corregidas con la tarifa plana de Internet y los demás servicios contratados. A las facturas que estén pagadas se le abonarán la diferencia”. Pide que le desconecten los teléfonos 906 y le pasa con contratación. Le ponen en contacto con contratación y pide que le desconecten de los teléfonos 906. Le contestan que primero tiene que pagar las facturas pendientes, de lo contrario no pueden acceder a su petición. Finalmente le pasan con un señor y éste contesta lo dicho por la otra señorita. En estas condiciones decide no seguir en Internet y le ponen en contacto con otro señor para darse de baja en Internet con fecha 12-05-03. Ese mismo día reclama por escrito lo anteriormente hablado por teléfono en la oficina de la empresa reclamada.

El 13-05-03, le cortan todos los servicios y no puede llamar por teléfono, sólo puede recibir llamadas.

El 22-05-03, manda cartas certificadas a los directores de facturación y de atención al cliente de la empresa reclamada adjuntando fotocopias de todas las reclamaciones hechas por escrito.

El 09-06-03, pide por escrito a la oficina de la empresa reclamada rescindir el contrato.

El 04-07-03, aún no ha recibido contestación alguna de los directores de facturación y atención al cliente, tampoco de ningún responsable de la compañía.

Quiere hacer constar que si bien todas las personas que le atendieron fueron en general amables, la última señorita que le atendió en la oficina de la empresa reclamada, fue muy descortés e incluso le “amenazó” veladamente de que no le darían la portabilidad del teléfono si no pagaba las facturas que tenía pendientes.

Por todo ello, solicita: Pagar sólo lo justo, aplicando la tarifa plana; que le excluyan de los ficheros de morosos en que pueda haber sido incluido y se ratifica en su reclamación de daños y perjuicios que consta en el expediente.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito del que se da lectura en este acto, haciéndose entrega de una copia del mismo a todos los componentes del Colegio Arbitral. En resumen, en su escrito alega:

Comunica la imposibilidad de asistir a la Audiencia señalada para el día 02-03-04.

Una vez analizada la reclamación se ha podido comprobar cómo la activación del descuento tarifa plana fue solicitada por el reclamante con fecha 05-04-03 mediante visita a nuestro Punto de Atención al Cliente de Zaragoza. Al respecto hay que señalar que con anterioridad a la fecha citada no existe petición alguna de activación del descuento, ni ha quedado acreditado que el reclamante lo solicitara por ningún medio.

Con relación a la petición de activación de la restricción de llamadas a teléfonos 906, la misma fue efectuada telefónicamente por el reclamante con fecha 09-05-03, no se pudo cursar dicha solicitud dado que la cuenta del reclamante se encontraba impagada. No obstante, cabe señalar que con posterioridad a la fecha indicada no ha sido registrada en las facturas del reclamante ninguna llamada a dicho tipo de números de teléfono.

Es por ello que las facturas emitidas son correctas, y a fecha de hoy se encuentran pendientes de regularizar su saldo las correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2003, que ascienden a 339,29 euros.

En lo concerniente a la reclamación de daños y perjuicios solicitada por el reclamante, señalar que en ningún caso han quedado acreditados por parte del reclamante los hipotéticos daños a los que hace mención en su escrito.

En este sentido, y sin perjuicio de encontrarnos en sede de equidad, es importante no olvidar los criterios legales y jurisprudenciales que rigen nuestro ordenamiento jurídico, y que requiere para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien lo solicita, de los daños y perjuicios causados que pretenda resarcir, y además se deben aplicar con criterio restrictivo.

En su consecuencia, la hipotética estimación de la procedencia de la indemnización por daños y perjuicios, sin existir siquiera un mínimo indicio de prueba de su existencia, situaría a la empresa reclamada en una situación de absoluta indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando un enriquecimiento injusto

del reclamante, del todo incompatible con la finalidad pretendida por nuestro ordenamiento.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante, contra la empresa reclamada, por considerar que se ha producido una incorrecta facturación por parte de la empresa reclamada al no considerar en la misma la tarifa plana de horario reducido contratada.

En consecuencia, el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 39 euros, correspondiente a la diferencia entre la cantidad indebidamente facturada y la estimada correcta por este Colegio Arbitral; así como por la indemnización de daños y perjuicios ocasionados tanto por dicha facturación incorrecta como por el corte de servicio.

Asimismo, se declara extinguida la relación contractual existente entre ambas partes, y la empresa reclamada procederá a dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pueda constar por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1136/03-JA

TELÉFONO

Por irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en la factura de la empresa reclamada existe un cobro de llamadas indebido que asciende a un importe de 29,30 euros, no conoce a nadie en las localidades que aparecen en la factura. Desde el 20-12-03 se encuentra de alta en otra compañía de telefonía.

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este acto contando únicamente en el expediente con el escrito de respuesta a la reclamación planteada de fecha 02-03-04 y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del cliente con respecto a la facturación emitida, una vez analizada la incidencia se ha podido comprobar desde el Departamento de Atención al Cliente tras un estudio realizado en la central de emisión y recepción de llamadas que las llamadas facturadas pertenecen al número de terminal que pertenece a la reclamante. Asimismo les informamos que la población que aparece en la factura pertenece al distrito telefónico que la central de conmutación reconoce, lo que no quiere decir que el número marcado pertenezca a la población, ya que la empresa reclamada factura por distritos. Es por ello que las facturas son correctas y las llamadas han sido realizadas desde el terminal telefónico asociado. Es importante destacar que la factura detallada que consta pendiente de regularizarse es correcta, factura de fecha 15-07-03 e importe de 31,27 euros, solicitando su abono por parte de la reclamante.

Para realizar el abono correspondiente la reclamante puede escoger uno de los métodos indicados a continuación.

Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card llamando a nuestro departamento de Gestión de Cobros con el número de teléfono gratuito.

Realizando una transferencia bancaria en nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación

planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no queda debidamente acreditada la no utilización del servicio telefónico por parte de la reclamante, así como tampoco queda acreditada la prestación del servicio deficiente por parte de la empresa debiendo realizar el pago de la factura de fecha 25-07-03 e importe 31,27 euros con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card llamando al departamento de Gestión de Cobros con el número de teléfono gratuito o bien realizando una transferencia bancaria y enviando un fax con el comprobante de pago al número Barcelona o al de Madrid.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1212/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación de servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que recibió una oferta de la empresa reclamada, por lo que decidió abonarse a la misma con fecha 23-03-03, aun manteniendo algún servicio con su anterior operadora.

Desde que la empresa reclamada activa la preasignación hasta que recibe la confirmación mediante carta, hay un desfase de fechas que le genera un perjuicio económico.

Parece ser que la preasignación fue operativa desde el día 09-04-03. Se le comunicó mediante carta de fecha 15-04-03, que recibe el 26-04-03.

No reclama por facturación incorrecta, sino por el perjuicio económico sufrido por este desfase entre la operatividad de la preasignación y la comunicación efectuada, es decir, desde el 09-04-03 al 26-04-03, fechas entre las que efectúan llamadas interprovinciales ignorando que ya estaba preasignado.

El importe de las llamadas interprovinciales que reclama es 8,31 euros más IVA, es decir, 9,65 euros.

LA PARTE RECLAMADA remite un escrito de fecha 04-02-04, en respuesta a la solicitud de arbitraje al reclamado adherido.

En el mismo, manifiestan que con la misma fecha han dirigido escrito al reclamante con la resolución adoptada al respecto. En concreto, mediante escrito de fecha 04-02-04 le confirman, que de acuerdo con la conversación telefónica mantenida con el reclamante y realizado un análisis pormenorizado del contenido de su reclamación no se ha detectado incidencia alguna en relación con el contenido de la misma, debido a que las llamadas que nos reclama han sido efectuadas desde su línea, la cual se preasignó tras su solicitud.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la

empresa reclamada por entender que la empresa reclamada debía haber informado al reclamante de la preasignación automática en la misma fecha en que ésta fue operativa. Esta falta de información puntual limitó el uso por el reclamante del plan que venía disfrutando con la operadora anterior, ocasionándole un perjuicio económico valorado en 9,65 euros. Por ello, la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de los 9,65 euros reclamados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1298/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en el motivo de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. El día 07-10-03 sufrió la interrupción del servicio telefónico con la empresa reclamada, de inmediato se puso en contacto con la empresa y un técnico le llamó al día siguiente, con lo cual entendió, al recibir la llamada, que el servicio había sido rehabilitado, sin embargo, a partir de esa llamada recibida no podía hacer llamadas salientes; se puso en contacto en repetidas ocasiones con la compañía a través de un número 902. Intentó por todos los medios que le eran posible utilizar solucionar la situación, sin verse en ningún momento debidamente atendido por la empresa reclamada, que incluso le facturaba la cuota de abono en un periodo en el cual estaba privado de seervicio. Así intentó en la OMIC de Zaragoza que se hiciera una mediación; reclamó por carta a la empresa reclamada a Barcelona el 24-10-03, dirigiéndose a la única dirección que conocía de la compañía; aporta copia de la carta certificada que dirigió a la empresa; acudió a formular su reclamación a la oficina de la empresa reclamada en Zaragoza, y desde allí le dirigieron a otra oficina, donde formuló de nuevo su reclamación y tomaron nota en un ordenador. Llamaba cada dos días a la empresa reclamada reclamando que seguía sin servicio; ante su queja del coste de llamadas a un 902 le proporcionaron un 976, insistía en su reclamación cada dos días. Reclamó por fax el 31-10-03 a la empresa reclamada, y el 14-11-03 remitió otro fax y seguía llamando cada dos días, así hasta el día 23-11-03, fecha en que le reponen la línea. Para su asombro, incluso, el operario manifestó “que por qué no se lo habían arreglado antes...”. Relata también que hasta en dos ocasiones acudieron técnicos a su casa y manifestaban que la avería ya estaba reparada, sin ser cierto.

Durante el casi mes y medio que duró la interrupción del servicio por parte de la empresa reclamada y sin ser solucionado se vio obligado a contratar otra línea con otra empresa de telefonía.

Actualmente tiene restablecida la línea con la empresa reclamada, y se dio de baja en lo contratado temporalmente con la otra empresa. Admite que en la factura de abril sí le han compensado los 23 euros, tal como manifiesta la empresa reclamada en sus alegaciones por escrito.

Reclama: que por parte de la empresa reclamada le den explicación de las causas de la interrupción del servicio, ya que nadie se la ha dado hasta el momento.

Reclama el importe que le ha supuesto contratar la línea con la otra empresa de telefonía, cuota: 25,89 euros, más el IVA correspondiente; y el importe de 69,02 euros, IVA incluido por el alta, no reclama los consumos efectuados. Mantiene su pretensión de obtener una indemnización a razón de 20 euros por cada uno de los días que estuvo sin servicio, entre el 23-10-03 al 23-11-03, reclamación indemnizatoria que justifica por las molestias y gastos que le ha producido mantener la reclamación, ante la falta de una atención por parte de la empresa reclamada.

Aporta copia de las facturas de la otra empresa de telefonía por los importes que reclama y justificante de los gastos generados por la incidencia y las gestiones de reclamación que se vio obligado a efectuar.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. El motivo de la reclamación planteada tiene como origen una incidencia ocasionada con fecha 07-10-03 en el servicio de telefonía contratado por el reclamante con la empresa reclamada. Formula como alegaciones:

1. Desde la empresa reclamada se realizaron las gestiones oportunas para que se procediera a la revisión y regularización del servicio a través del Departamento Técnico, no pudiéndose restablecer por completo el servicio por cuestiones técnicas hasta fecha 19-11-03. A fecha de hoy el servicio se encuentra totalmente operativo.
2. Se han dado las órdenes oportunas para que se proceda a abonar al reclamante el importe de 23 euros en concepto de las cuotas de dicho servicio por el periodo de tiempo que duró la incidencia. Dicho importe le será aplicado mediante un descuento en la factura de abril de 2004.
3. Queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por el reclamante y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.
4. En relación a la reclamación de daños, manifiesta que no han sido acreditados por el reclamante y rechaza tal pretensión.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, habiendo entrado en el estudio detallado de la documentación aportada, **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante, considerando el Colegio Arbitral que procede una indemnización por la interrupción del servicio telefónico sufrido por el consumidor desde el 07-10-03 hasta el 23-11-03, por lo que tuvo que contratar el servicio con otra operadora y por la falta de atención efectiva por parte de la compañía ante sus repetidas reclamaciones.

El Colegio Arbitral determina la indemnización procedente a razón de 135,93 euros correspondientes al alta de la línea con la otra empresa de telefonía y a la primera y segunda cuotas de línea, sin incluir consumos; más 100 euros en compensación por los gastos que le ha generado mantener la reclamación frente a la empresa reclamada.

Por todo ello, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de **DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO EUROS CON NOVENTA Y TRES CÉNTIMOS (235,93 euros)** mediante transferencia bancaria a su cuenta o giro postal enviado a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1301/03-JA

TELÉFONO MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta: En primer lugar comunica que planteó una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. No siendo incompatible, desea continuar con este procedimiento

No le llegaban las facturas, hizo varias llamadas y en una de ellas le dijeron que había un error en el domicilio. Le dijeron que lo corregían, pero seguían sin llegarle las facturas.

Le pasaron por el banco unos cargos de cuantías muy elevadas y como no tenía las facturas las devolvió.

El 30 de junio mandó por vía fax y por correo certificado reclamaciones a dos direcciones distintas de la compañía reclamada.

Más adelante le llegaron todas las facturas que le faltaban juntas. Se sorprendió cuando vio varios cargos por mensajes que él no reconoce haber hecho.

El teléfono móvil lo lleva él y nadie ha podido usarlo sin su conocimiento.

Se hace cargo de las llamadas y de los mensajes que él ha realizado pero no reconoce haber hecho todos los mensajes que aparecen en las facturas como “netsize”.

Solicitó la baja de esta compañía de telefonía móvil y trabaja con otro operador.

El reclamante solicita que se anulen las llamadas que no ha efectuado y que le den de baja de cuantos ficheros de morosos haya podido ser incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 17-05-04, que en resumen dice:

1. Que la empresa reclamada ha recibido del Servicio cédula de citación a la audiencia prevista en fecha 18-05-04, en relación a la reclamación presentada por el reclamante.
2. Que la empresa reclamada desea poner de manifiesto que la reclamación que nos ocupa está siendo gestionada y tramitada respecto al reclamante,

ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

3. Que en este sentido señalamos que el consumidor ha optado en primer lugar por someter su reclamación a valoración por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, estando pendiente de resolución por dicho organismo, por lo que entendemos que en relación a la presente reclamación, esta Junta Arbitral debe inhibirse de su conocimiento y por ende debiera acordar el archivo de la reclamación referida al encontrarse abierta otra vía cuya resolución es de cumplimiento obligatorio para las partes.

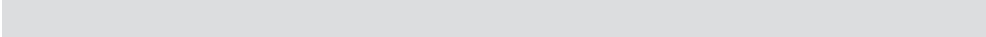
Y en su virtud, el reclamado suplica a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón que tenga por presentado este escrito a los efectos arriba indicados, y se sirva inhibirse respecto de la reclamación planteada y proceder a acordar el archivo de la misma sin más trámite.

LAUDO

Con carácter previo a la emisión del Laudo, el Colegio Arbitral se declara competente para conocer del asunto planteado, dado que en el compromiso de adhesión de la empresa reclamada al sistema arbitral de consumo, no figura como causa de exclusión del mismo, la alegada por la empresa reclamada de existir una reclamación previa ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente y del análisis detallado de los consumos mensuales y de las llamadas y mensajes facturados, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado debidamente acreditado que el reclamante no haya efectuado las llamadas objeto de la reclamación, ni que el sistema de facturación automática haya fallado.

En consecuencia, el reclamante, abonará a la empresa reclamada el importe de las tres facturas pendientes de pago de fechas 16 de marzo, 16 de abril y 16 de mayo de 2003, y cuyo importe total asciende a 1.307,84 euros, en seis plazos mensuales de importe 217,97 euros a pagar en la primera quincena de los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2004. A estos efectos, la empresa reclamada comunicará por escrito al reclamante el número de cuenta bancaria donde habrán de efectuarse los ingresos.



Una vez saldada la deuda pendiente, la empresa reclamada dará de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pueda estar incurso por este motivo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1411/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Reclama el importe de los recibos de la anterior empresa de telefonía y de la empresa reclamada por no haber sido dados de baja al formalizar el contrato con la empresa reclamada. Así mismo reclama a la empresa reclamada el número de teléfono antiguo. Ante la falta de atención y de una solución efectiva ante las múltiples reclamaciones planteadas a la empresa reclamada, tanto por teléfono como en las oficinas de Zaragoza, se vio obligada la reclamante a devolver los recibos que están impagados y a presentar Solicitud de Arbitraje. Reclama además el importe de las cuotas de línea facturadas por la otra empresa de telefonía, dado que ante la portabilidad, debería ser responsabilidad de la empresa reclamada tramitar la baja con la otra empresa. Reclama además que, contra la información que le proporcionó el comercial a la hora de contratar, no le han mantenido el número de teléfono que tenía, lo cual le ha creado múltiples perjuicios. Actuó en la confianza de que respetarían su número de teléfono, ya que a otros usuarios de su entorno y vecindad se les respetó el número; y manifiesta que la comercial abusó de su buena fe, dándole una información que no se corresponde fielmente con el servicio que se le prestaría por parte de la empresa reclamada. Dada la situación generada, y siguiendo indicaciones de operadoras de las compañías telefónicas solicitó la baja de la línea de la otra operadora, actuando también de buena fe, ya que todo su propósito era solucionar la situación ya que consideraba que se le cobraba doblemente en concepto de línea.

Atendidas las alegaciones de la empresa reclamada, considera que económicamente, en atención a su reclamación y aunque sea en este momento procesal, la empresa reclamada ha atendido su reclamación en cuanto a la facturación por línea, sin embargo reclama indemnización por todos los trastornos que le ha generado el cambio de número de teléfono.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. El motivo de la reclamación planteada tiene origen la prestación simultánea a la reclamante por parte de la empresa reclamada del servicio de telefonía a través de fibra óptica y del servicio de telefonía indirecta a través de la línea de la compañía de la otra empresa de telefonía. Una vez comprobada la reclamación de referencia se ha podido com-

probar que la reclamante tenía contratados desde fecha 19-05-03 con la empresa reclamada nuestros servicios de telefonía indirecta. Estos servicios eran prestados a través de la línea que la reclamante tenía contratada con la otra compañía. De esta forma, y a través de la prestación de facilidad denominada preasignación automática de las llamadas, la empresa reclamada facturaba a la reclamante las llamadas efectuadas a través de dicha línea sin necesidad de marcar ningún prefijo de operador para ello, teniendo que pagar a la otra compañía de telefonía únicamente la cuota de mantenimiento de línea, y el tipo de llamadas que no fueran facturables por la empresa reclamada. Se generaron para la reclamante las facturas que se detallan, en las que únicamente se factura el consumo en llamadas realizadas a través de ese número, sin que la empresa reclamada cobrara cuota mensual alguna por dicho servicio:

1. Factura para el periodo comprendido entre el 19-05-03 y el 01-06-03, de importe 8,99 euros (factura pagada).
2. Factura para el periodo comprendido entre el 01-06-03 y el 01-08-03, de importe 45,73 euros (factura pagada).
3. Factura para el periodo comprendido entre el 01-08-03 y el 01-10-03, de importe 56,43 euros (factura impagada).
4. Factura para el periodo comprendido entre el 01-10-03 y el 01-12-03, de importe 27,77 (factura impagada).

Así mismo se ha podido comprobar que la reclamante contrató con fecha 05-06-03 la prestación de los servicios de televisión y telefonía a través de la fibra óptica de la empresa reclamada. Conjuntamente se solicitó la portabilidad a la empresa reclamada del número de teléfono que ya disponía con la otra empresa, y a través de la cual la empresa reclamada venía prestando sus servicios de telefonía indirecta a la reclamante desde el 19-05-03. En consecuencia, la empresa reclamada, como operador receptor de la numeración remite la solicitud de portabilidad efectuada por la cliente al operador donante de dicha numeración, en este caso la otra empresa. En este sentido, indicar que entre la fecha de activación del servicio telefónico directo sobre la fibra óptica y la fecha de finalización del proceso de portabilidad numérica, la compañía reclamada pone a disposición de sus clientes un número telefónico provisional para el uso de la línea por la reclamante. Resulta imprescindible para que se complete el proceso de portabilidad numérica que, tanto la línea donante (la de la otra compañía) como la línea receptora de la numeración (la de la empresa reclamada) permanezcan activadas. Ello implica que la portabilidad no está completada, la otra empresa de telefonía no da de baja al cliente de su línea, aun teniendo ya contratado el servicio en la compañía receptora de la nume-

ración. De igual modo se ha podido comprobar que la línea contratada a la empresa reclamada ha estado totalmente operativa con dicha numeración provisional desde su fecha de activación.

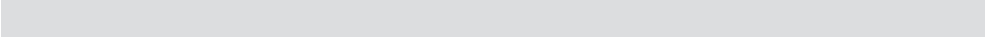
Dicha situación, que inicialmente debió ser transitoria, se prolongó en exceso en el tiempo debido a una incidencia en la orden de la solicitud de portabilidad. Ello implicó que la línea contratada con la otra empresa no causara baja, provocando que la reclamante estuviera pagando a dicha compañía el mantenimiento de su línea, y a la empresa reclamada el consumo en llamadas realizadas a través de la misma, así como las cuotas de los nuevos servicios por fibra óptica. Esta doble prestación de servicios se produjo hasta que finalmente la reclamante solicitó la baja a la otra empresa en noviembre de 2003. Posteriormente la reclamante solicitó la baja a la otra empresa de telefonía en noviembre de 2003. Posteriormente solicitó de nuevo la portabilidad del número de la otra empresa a la empresa reclamada, pero esta vez fue denegada por aquella compañía por encontrarse ya la línea dada de baja. Por todo lo anteriormente expuesto, desde la empresa reclamada se va a proceder al abono mediante transferencia a la cuenta bancaria de la reclamante de un importe de 109,63 euros correspondientes al total de las cuotas del servicio de telefonía sobre fibra óptica facturados mientras la línea de la otra compañía estuvo operativa. Para el periodo coincidente en la prestación de servicios telefónicos directos por ambas compañías (de junio a octubre de 2003), las cuotas de mantenimiento de la línea habrán sido facturadas por la otra empresa, y la empresa reclamada únicamente habrá facturado el consumo de llamadas realizado a través de su servicio de telefonía indirecta. De dicho servicio de telefonía indirecta a fecha de hoy permanece pendiente de regularizar su saldo las facturas indicadas a continuación:

1. Factura para el periodo comprendido entre el 01-08-03 y el 01-10-03 de importe 56,43 euros (factura impagada).
2. Factura para el periodo comprendido entre el 01-10-03 y el 01-12-03 de importe 27,77 euros (factura impagada).

Señala los medios de pago para hacer efectivos estos importes.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, habiendo entrado en el estudio detallado de la documentación aportada el Colegio Arbitral estima parcialmente la reclamación planteada, y en su virtud:

- 
- 1. Por parte de a empresa reclamada, se va a proceder mediante el abono de 109,63 euros a compensar a la reclamante por las cuotas de abono facturadas por la otra empresa de telefonía durante los meses en que se retrasó la solicitud de portabilidad. De no haber sido ya efectivamente hecha la transferencia por esta cantidad, a fecha de notificación de este Laudo, la empresa reclamada procederá a hacerla en el plazo de quince días.**
 - 2. Por parte de la reclamante, procede el abono a la empresa reclamada de las dos facturas pendientes de pago por corresponder a servicios efectivamente prestados.**

No procede en este Laudo hacer pronunciamiento sobre la rehabilitación del antiguo número de teléfono de la reclamante, considerando que la baja en la otra empresa fue efectivamente solicitada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 131/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de hoja de reclamaciones del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, y en la que alega:

1. Se le realizó una instalación calificada incluso por los propios técnicos de la empresa reclamada como una chapuza.
2. Se tardó un año en darle la portabilidad, y a pesar de haber solicitado una explicación al servicio de atención al cliente en un gran número de ocasiones todavía no se le ha dado dicha explicación.
3. Se le cobraron varios servicios gratuitos; es cierto que tras sus reclamaciones se le devolvieron los importes cobrados indebidamente en las facturas posteriores, pero eso ocurrió en varias ocasiones.
4. Suscribió tarifa plana para el acceso a Internet, en la factura posterior le cobraron tal tarifa plana, y además, todas y cada una de las conexiones a Internet. Al reclamar se le informa de que el nodo de acceso que la empresa reclamada le proporcionó es erróneo y debe cambiarlo. A partir del cambio de número le ha sido imposible acceder a Internet, servicio que contrató y que no puede utilizar, habiendo llevado a cabo más de veinte llamadas al servicio telefónico de incidencias de la empresa reclamada, resultando dichas reclamaciones infructuosas; ha acudido en cuatro o cinco ocasiones a la sede de la empresa reclamada; ha devuelto las facturas de octubre y noviembre debido a que contenían varios errores, comunicándole la empresa reclamada que puede ser incluido en un fichero de morosos.

Finalmente, con fecha 30-12-01 la empresa reclamada le facilita la hoja de reclamaciones del Departamento de Salud y Consumo de Aragón, y el día 31-12-01 se presenta un técnico de la empresa reclamada en su domicilio comprobando la incompatibilidad del módem con la línea de la empresa reclamada.

Una vez conocidas las alegaciones enviadas al acto de audiencia por escrito por la empresa reclamada el reclamante se encuentra totalmente en desacuerdo con la misma, dado que la empresa reclamada le imputa toda la responsabilidad de los

hechos acaecidos, siendo ella misma la que instaló el equipo, y se ratifica en todas sus alegaciones presentadas en su día a través de la Hoja de Reclamaciones del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.

El reclamante afirma que le ha sido devuelto lo indebidamente cobrado por la empresa reclamada en las facturas de octubre y noviembre de 2002.

Solicita que se le ofrezcan las disculpas correspondientes por la empresa reclamada, así como que sea indemnizado por todos los perjuicios ocasionados en llamadas, desplazamientos, perjuicios ocasionados por falta de internet durante dos meses en mi domicilio, tiempos de espera en las oficinas, etc.; cifrando dicha indemnización en un importe de 450 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito manifestando su imposibilidad de poder asistir al acto de audiencia, remitiendo una serie de alegaciones, de las cuales se hace entrega a todos los componentes del Colegio Arbitral, así como al reclamante.

En dichas alegaciones la empresa reclamada manifiesta que la incidencia en el nodo de conexión a Internet ofrecido por la empresa reclamada para el disfrute de tarifa plana se debió a una incompatibilidad del módem propiedad del reclamante con dicha conexión, es por ello que dicha incidencia no es imputable al acceso a Internet de la empresa reclamada, sino al equipo utilizado por el cliente para su instalación; y tan pronto fue detectado el problema se puso a disposición del cliente un módem compatible de forma promocionada.

Asimismo, desde el Servicio de Atención al Cliente se procedió a abonar la cantidad de 26,06 euros cargada en la factura de noviembre de 2002 en concepto de conexiones a Internet realizadas al nodo alternativo; dicho abono fue aplicado mediante descuentos de importes de 8,59 y 17,47 euros en la factura de noviembre de 2002.

De igual modo, se procedió a abonar la cantidad de 26,50 euros, correspondiente a las cuotas del descuento Tarifa Plana facturadas en el periodo en que el reclamante no pudo utilizarlo. Dicho importe es descontado en la factura de febrero de 2003, quedando con todo ello acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por el reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR

PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien las cantidades cobradas indebidamente por la empresa reclamada le han sido devueltas al reclamante, sin embargo han quedado acreditados una serie de perjuicios e inconvenientes que el reclamante no tenía obligación alguna de soportar, y que han de ser indemnizados.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de **CIENTO CINCUENTA EUROS**, mediante transferencia a la cuenta corriente donde son realizados los cargos del servicio telefónico por parte de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0461/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. La incidencia que trae esta reclamación viene de cinco facturas, a su criterio incorrectas, en el periodo en que estuvo dada de alta, esto es, entre el 29-01-02 a 19-06-02. Considera que el total generado en este periodo asciende a 92,80 euros en total. Considerando que pagó 124,12 euros y le han devuelto 12,68 euros, reclama 18,64 euros. A todo ello hay que añadir las múltiples molestias que le ha reportado esta situación y el verse incluida en listas de morosos, con los problemas que ello reporta.

Añade que sólo utilizaba la empresa reclamada para sus conexiones a Internet y éstas siempre se hacían en el horario asignado para la tarifa plana, como acreditan las facturas. Reitera que abonó las dos facturas que aporta por importe de 105,56 y de 18,56 euros. Las demás facturas fueron devueltas, ante la falta de atención y una solución efectiva por parte de la empresa reclamada.

Reclama la devolución del importe de 18,64 euros, indebidamente cobrado y que sea excluida de registros de morosos por estos hechos. Considera que, además procede una indemnización o compensación por todas las molestias y perjuicios causados debidos a la falta de atención por parte de la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamante y se adjunta al acta y al expediente. Se trata del mismo escrito, sobre unas facturas con las que la reclamante no está conforme. Desde la empresa reclamada se han presentado en fecha 23-10-03 y fue trasladado a la parte reclamante en fase de mediación.

Formula como alegaciones que el motivo de la reclamación tiene como origen la disconformidad de la reclamante con la aplicación del descuento Tarifa Plana, contratado con la empresa reclamada. La reclamante solicitó la activación de descuento tarifa plana en fecha 25-01-02, pero debido a un error fue activado sin limitaciones cuando la reclamante lo había solicitado con horario reducido. En consecuencia, se realizaron las siguientes actuaciones para solventar la cuestión objeto de la reclamación:

1. Factura de fecha 15-02-02 e importe 105,56 euros, pagada, se realizó un abono de 75 euros (más IVA), en concepto de la diferencia (91 y 16 euros)

- de la cuota del descuento que le fue contabilizado. Dicho descuento le fue aplicado en la factura.
2. Factura de fecha 15-03-02 e importe 105,56 euros, no pagada, se realizó un abono de importe de 75 euros (más IVA), en concepto de la diferencia (91 y 16 euros), de la cuota del descuento que le fue contabilizado, dicho descuento le fue aplicado en la factura.
 3. Factura de fecha 15-04-02 e importe 68,44 euros, afectada por la misma incidencia, se ha solicitado un abono de 75 euros.

De igual modo, en referencia a las facturas de fecha 15-06-03 e importe 18,64 euros y de fecha 15-07-03 e importe 18,56 euros se ha podido comprobar que el descuento tarifa plana horario reducido se aplica correctamente en ambas facturas y se encuentran impagadas. Así mismo se procederá al abono mediante transferencia bancaria de importe 12,68 euros (IVA incluido) correspondiente a la diferencia entre el saldo pendiente de pago por parte de la reclamante y el saldo a su favor. Queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por la reclamante, y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones de las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante. Quedando acreditados los pagos que ha hecho, el gasto generado en el periodo que tenía contratada la tarifa plana y el importe que le fue devuelto por la empresa reclamada, resta una diferencia a favor de la reclamante por importe de 18,64 euros. Además, el Colegio Arbitral estima que, dados los perjuicios causados por las reiteradas llamadas telefónicas que tuvo que hacer la reclamante para intentar solucionar esta situación, tanto a la empresa reclamada como a las empresas de gestión de impagos, procede una compensación a la reclamante por importe de 37,12 euros (lo que es el importe de dos mensualidades de Tarifa Plana).

Por todo ello, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de CINCUENTA Y CINCO EUROS CON SETENTA Y SEIS CÉNTIMOS (55,75 euros) mediante transferencia bancaria o giro postal enviado al domicilio de la reclamante. La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos y certificará y acreditará por escrito dirigido a la reclamante y a esta Junta Arbitral que no se encuentra incluida en registro alguno de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0493/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que durante aproximadamente veinte días del mes de diciembre de 2002, se introduce a través de su línea vía Internet un marcador, lo que produce un cambio de configuración y genera una factura de aproximadamente 91.000 pesetas.

Recibe factura y formula reclamación. La empresa reclamada le facilita la dirección de una página web para que conozca a quién pertenece el número que ha generado este problema. A través de la página de la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones conoce que el número 906 está asignado a una operadora.

No está conforme con la respuesta que ha obtenido de la empresa reclamada.

No es tanto el valor económico de la factura como el recelo que muestra su familia a conectarse a Internet a raíz de esta factura.

Alega la buena fe que debe regir en los contratos.

Por todo ello, solicita que se tenga por interpuesta reclamación al objeto de decisión arbitral, y previos los trámites procedentes, se dicte laudo estimatorio, en el que se acuerde la devolución del importe reclamado de 549,78 euros y un resarcimiento por daños morales.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta: En las bases de datos de la empresa reclamada consta un contrato a nombre del reclamante con establecimiento de línea individual y restricción a los números 906.

Consta una reclamación por teléfono y por escrito de 19-02-03.

La empresa reclamada le contesta que las operadoras que están en la red no son propiedad de la empresa reclamada, por lo que ésta no es responsable y que desconoce la titularidad del teléfono.

Se ratifica en las alegaciones de la empresa reclamada y que se puede solicitar la desconexión a los servicios de tarificación adicional. También dice que el Código de Conducta no es responsable de la empresa reclamada.

Comunica que este número es un nodo de Internet para descargar logos, sintonías, etc.

La tarificación por parte de la empresa reclamada ha sido correcta.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada en lo relativo al reintegro y/o resarcimiento de la facturación reclamada a números con prefijo 906, al entender este Colegio Arbitral que la empresa reclamada no es responsable de la implementación de dialer y/o programas que han producido las citadas conexiones a Internet reclamada. No obstante, el reclamante podrá optar por la vía judicial ordinaria si entendiese que sus derechos han sido lesionados por actos de otra naturaleza jurídica cuya competencia no corresponde a este Colegio Arbitral.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 660/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por deficiencias en la prestación y facturación incorrecta

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en los hechos que fundaron su reclamación incidiendo en concreto en el hecho de que contrató el servicio televisión-telefonía-Internet observando deficiencias en la instalación, y posteriormente no recibiendo la correcta prestación del servicio contratado, funcionando únicamente el servicio de televisión de forma adecuada, así como errores en la facturación por cuanto las tarifas pactadas no se adecuan a las facturadas, habiendo presentado reclamación ante la empresa reclamada por estos hechos el 17-08-03.

Por lo cual solicita que no le sea cobrada la factura de mayo al no haber tenido servicio y una indemnización económica por el pago del alta en otra empresa de telefonía para poder tener el servicio.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito en el que manifiesta que se suscribió un contrato con la empresa reclamada del paquete de servicios “Todo incluido 300” de Internet, telefonía y televisión activado el 07-04-03 acogiéndose a la promoción de alta vigente en el momento de la contratación, que incluía alta gratis, cuota de instalación gratis, llamadas locales, provinciales e interprovinciales gratis entre clientes de la empresa reclamada pertenecientes a la misma Comunidad Autónoma, descuento de 12 euros/mes durante 5 meses del importe de la cuota mensual y 50% de descuento durante 6 meses en alquiler del módem.

En las facturas emitidas se aplican correctamente los conceptos.

En el contrato no se acordaron condiciones especiales no recogidas en la promoción respecto a las tarifas.

Reconoce que se produjo incidencia en el servicio de telefonía no imputable a la empresa reclamada y que respecto a las anomalías en Internet no se ha recibido notificación alguna.

Se mantiene pendiente la regularización del saldo de la factura de mayo de 2003 por importe de 103,36 euros en la forma que se indica.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada no debiendo abonar a la empresa reclamada el importe de 103,36 euros correspondientes a la factura de mayo de 2003 dado que ha quedado suficientemente acreditado que no se les ha prestado el servicio contratado.

La empresa contratada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos y certificará por escrito dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral que no existe inscripción alguna contra el reclamante en registros de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 712/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en julio del año 2000 la empresa reclamada le ofreció la tarifa de 45,20 euros mensuales. En mayo de 2002 les comunican la absorción de la empresa por otra empresa de telefonía. En agosto de 2002 les comunican el cambio de tarifa. En noviembre de 2002 les comunican que el “todo incluido” va a ascender a 40 euros. En diciembre de 2002 les quitan el descuento de 7,45 euros que les venían efectuando sobre la facturación, modificando la cuota mensual que pasa de 45,20 euros mensuales a 52,65, sin previo aviso y en la publicidad están ofreciendo ese mismo servicio por 40 euros al mes.

En la actualidad sigue dado de alta y abonando las facturas emitidas.

Solicita el reintegro de 7,45 euros mensuales desde diciembre de 2002 a abril de 2003, más los meses siguientes hasta la resolución y devolución del IVA correspondiente o hacer valer desde enero de 2003 la tarifa publicitada de 40 euros al mes.

LA PARTE RECLAMADA, que fue formalmente citada para el acto de audiencia, mediante correo certificado del que consta su entrega y recepción por el reclamante con fecha 23-01-04 no comparece. Se da lectura en este acto de las alegaciones enviadas en su escrito de fecha 12-12-03 alegando que desde el 01-05-03 la empresa reclamada lanzó una oferta comercial única consistente en una mejora global de los servicios de televisión, Internet de banda ancha y telefonía que comercializaba de forma paquetizada la marca de la empresa reclamada.

Para hacer posible dicha mejora se adecuaron algunas cuotas mensuales, siendo notificados los afectados mediante correo postal.

Sin embargo, en el contrato del reclamante, anterior al 30-04-02, no fue modificada su cuota mensual durante los 6 meses siguientes, hasta el mes de noviembre de 2002, siendo informado de ello. La fórmula establecida para mantener el importe de la cuota mensual fue el “descuento por adaptación de catálogo”, por ello la modificación en el importe de la cuota de los servicios contratados corresponde a una adaptación de tarifas que fue notificada y no a la modificación de condición contractual alguna. Por ello, no pueden acceder a la pretensión del reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no le fueron comunicadas las modificaciones en las condiciones de sus tarifas hasta el 13-05-03, según carta de la empresa reclamada que obra en el expediente por lo que en esta fecha el reclamante dispone de la información necesaria para optar por la continuidad o no de su relación contractual, considerando que, al no haber realizado declaración en contrario, se estima su voluntad de continuar con dicha relación en las nuevas condiciones comunicadas con dicha carta de 13-05-03.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante mediante transferencia bancaria la cantidad de **51,80 euros, IVA incluido**, correspondientes a los **7,45 euros más IVA** que la empresa reclamada le cobró en exceso respecto a las condiciones inicialmente contratadas desde diciembre de 2002 hasta la facturación correspondiente a mayo de 2003, ambos incluidos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 728/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por irregularidades en las conexiones a Internet

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone que con fecha 15-02-03 solicitó el alta en Internet, a través del número de atención al cliente de la empresa reclamada. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones no lograba conectar ni tenía acceso a página web, cuando le llegó la factura comprobó que todos esos intentos de conexión se los estaban cobrando. Ni en la oficina que la empresa reclamada tiene en Teruel, ni llamando por teléfono le solucionaron nada.

Con fecha 27-02-03 le llega una factura de 11,44 euros, cantidad correspondiente a lo que habitualmente venía pagando, la sorpresa fue el día 24-03-03 cuando le llega una factura cuyo importe asciende a 427,71 euros (factura de fecha de emisión 12-03-03) y otra posterior de 152,37 euros (factura de fecha de emisión 12-04-03). Posteriormente con fecha 23-05-03 recibe una carta de unos abogados exigiéndole hiciera efectivos los 574,08 euros que debía a la empresa reclamada.

Asimismo expone que, no pudiendo conectarse adecuadamente a Internet, se dirigió al establecimiento donde compró el teléfono móvil, donde le indicaron que el software era defectuoso. A lo que añade que dicho aparato fue adquirido en un centro de la empresa reclamada, donde le dijeron que una vez cargado en su domicilio hiciese una llamada a la empresa reclamada, quien le proporcionaría las instrucciones para la configuración y adecuado funcionamiento, a partir de entonces comenzó a navegar, pero las páginas web no le entraban en dicho terminal móvil.

En la actualidad tiene desactivado el teléfono desde el 29-04-03, observando que durante al menos un mes le siguieron cobrando la cuota de conexión.

Aporta factura de compra y solicita una minoración del importe de las facturas mencionadas ya que solamente pudo acceder con normalidad a Internet en alguna (las menos) ocasiones, pareciéndole insuficiente el descuento del 25% de las cantidades adeudadas ofertadas por la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax que se acompaña a la presente acta. El contenido del mismo es leído por el Secretario en el acto de audiencia.

LAUDO

El reclamante considera que, en ocasiones, ha querido y no ha podido acceder al servicio de Internet directo.

Por su parte, la empresa reclamada estima que la facturación es correcta, y le informa que “toda conexión que se realice, genera un coste independientemente del tiempo de duración, así como que la página web visitada sea gratuita, ya que lo que se cobra es la conexión a la misma”.

Como gesto comercial, realizó en la cuenta de cliente del reclamante un abono de 144,47 euros correspondiente al 25% del importe debido.

Este Colegio Arbitral estima lo solicitado por el reclamante en relación con la minoración del importe adeudado, considerando razonable la propuesta de la empresa reclamada de rebajar 144,47 euros del importe debido, ya que examinadas las facturas adjuntas se comprueba que las conexiones al servicio de Internet directo, que pudieran considerarse como intentos, caben razonablemente en la disminución ofrecida por la empresa reclamada.

En consecuencia procede que el reclamante abone a la empresa reclamada la cantidad de 433,44 euros (cuatrocientos treinta y tres euros con cuarenta y cuatro céntimos) en la cuenta corriente de la empresa reclamada.

Con el abono de 433,44 euros se da por saldada la deuda relativa a esta controversia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 790/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Se hizo cliente de la empresa reclamada y en principio no tuvo problemas de facturación y sus consumos no excedían de una media de 60 euros. Se dieron de alta en Internet y en ese momento, al contratar el servicio con la empresa reclamada, solicitó que en sus conexiones quedaran para siempre excluidas las conexiones a líneas de tarificación adicional. Le indicaron que tal restricción ya se hacía en ese mismo momento, tanto para llamadas de datos como de voz. Sin embargo, a partir de la factura siguiente empezaron a aparecer cargos de líneas 906, se trata de un número que se repite y aparecen numerosas conexiones de escasa duración. Llamó a la compañía y un técnico acudió a su casa, en ese momento le informaron que la conexión se hacía desde el primer momento a través de un 906 y no desde el nodo que debería haber asignado la empresa reclamada para sus accesos a Internet. Este técnico comunicó con la compañía para que le facilitaran el nodo e hizo la configuración para que las conexiones se hicieran correctamente a través de nodo adjudicado por la empresa reclamada. Intentó en numerosas ocasiones solucionar el asunto con la empresa reclamada, como reflejan las innumerables llamadas que aparecen en factura; siempre le decían que le llamarían para darle una explicación, y tal llamada aún no se ha recibido. Narra el laberinto de llamadas al que le sometían cada vez que intentaba solucionar el asunto con la empresa reclamada. Se dirigió a la empresa reclamada por medio de un buro fax, que aporta. Tampoco recibió ninguna contestación a este buro fax. Ante esta situación, decidió no pagar la cantidad impugnada, pero hizo consignación judicial de la cantidad impugnada en el Juzgado de Primera Instancia, número 9 de los de Zaragoza. Consta en el expediente copia del documento de consignación y el acta de ratificación hecha ante el Juzgado. Sin embargo, ante el impago de la factura, pese a haber consignado judicialmente la cantidad impugnada le cortaron el servicio telefónico. Así ha estado sin teléfono hasta el 01-02-04, que ha podido darse de alta en otra compañía. Siempre ha estado esperando una solución por parte de la empresa reclamada, pero nunca nadie se ha puesto en contacto con él para tratar de solucionar el asunto, incluso, en un primer momento, tenía interés en seguir siendo cliente de la empresa reclamada. Se ratifica que cuando contrató el acceso a Internet, siguió las instrucciones que un

operador de la empresa reclamada le daba por teléfono y siguió todos los pasos para realizar la conexión, por lo que considera que hubo un error en las instrucciones proporcionadas por la empresa reclamada, y el resultado fue que la conexión inicialmente se efectuaba a través de un 906. Actualmente no hay depósito judicial. Se ratifica y en conclusión reclama que se anulen los cargos correspondientes a conexiones al 906 en las facturas de 28-04-03 y la emitida con fecha 28-10-03; tales cantidades ascienden a 586,46 euros, más el IVA correspondiente.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, no comparece. Consta en el expediente que la reclamación y Solicitud de Arbitraje fue notificada a la empresa reclamada el 12-11-03, así consta su entrega y recepción en el acuse de recibo.

No consta en el expediente contestación alguna a la Solicitud de Arbitraje planteada, ni se ha opuesto de manera alguna a la pretensión del reclamante ni ha hecho alegaciones en oposición a la misma.

Consta en el expediente que la empresa reclamada ha sido formalmente citada al acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que figura su entrega y recepción en el acuse de recibo sellado por la empresa y por Correos el 05-02-04. La empresa reclamada no comparece por escrito ni por medio de representante al acto de audiencia señalado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones de las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, dado que la empresa reclamada no ha acreditado haber proporcionado a su cliente una correcta información para obtener el servicio contratado y por la total falta de atención al cliente.

Por todo ello, la empresa reclamada anulará parcialmente la factura correspondiente a abril de 2003, descontando del importe de la misma la cantidad de 557,58 euros, más el correspondiente IVA. Esta es la cantidad correspondiente a los consumos cargados por conexiones o líneas de tarificación adicional que constan en la factura de fecha 28-04-03.

En conclusión, ESTIMANDO LA RECLAMACIÓN, en virtud de este Laudo declaramos que: de la factura impugnada de fecha 28-04-03, únicamente corresponde el pago por parte del reclamante del importe de 70,86 euros, IVA incluido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 799/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la señorita que se le presentó le ofreció muchas cosas, pero luego los servicios cero, contrató teléfono, al que no tuvo acceso, Internet y televisión, a los que sí tuvo acceso.

Pagó las primeras facturas, pero llegó un momento en que empezó a devolverlas, unas tres o cuatro. Cuando empezó a devolver facturas le dijeron que la incluirían en una lista de morosos, le cortaron la televisión sin preocuparse de nada más y le amenazaron con retirarle todos los servicios, no piensa pagar un duro más por el servicio que le dan. En total habrá pagado unos trescientos euros.

Quiso darse de baja y le dijeron que tenía que ser el titular, el cual se encuentra enfermo.

No quiere saber nada de ellos, quiere que vengan a recoger sus cosas. Manifiesta que se ha sentido atropellada.

Solicita en este acto que no le cobre las facturas pendientes, y que le excluyan de la lista de morosos en las que pudiera estar incluido, así que pasen a recoger todos los aparatos.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito firmado, manifestando que ante la imposibilidad de poder asistir a la Audiencia señalada para este día, mediante la presente ratifica y da por reproducidas, a los efectos oportunos, las alegaciones vertidas en el escrito de contestación en oposición a la reclamación interpuesta por el reclamante.

El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la no instalación del servicio de telefonía que había contratado el reclamante y su cargo.

Atendiendo a su petición se ha procedido a analizar la incidencia y se ha comprobado que no tiene ningún consumo del servicio telefónico. Es por ello, que por parte de la empresa reclamada, cumpliendo los requerimientos efectuados por el reclamante, y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia, se procedió a rectificar las siguientes facturas anulando las cuotas del servicio de teléfono:

- Factura de fecha 30-04-03 e importe 68,34 euros, tiene aplicado un abono de 37,4 euros en concepto de cuotas de los meses de enero, febrero y marzo, quedando un importe de 13,04 euros.
- Factura de fecha 31-05-03 e importe 68,34 euros, queda por un importe de 56,42 euros.
- Factura de fecha 30-06-03 e importe de 71,82 euros, queda por un importe de 59,32 euros.

Asimismo, le comunicamos que a fecha de hoy está pendiente de regularizar un saldo de 309,22 euros, que para realizar el abono correspondiente puede escoger uno de los métodos que le indicamos a continuación:

- Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4b, Visa o Master Card, llamando a nuestro departamento de Gestión de Cobros en el número de teléfono gratuito.
- Realizando una transferencia bancaria en nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.

En su consecuencia, queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por el reclamante, y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el servicio telefónico contratado no se llegó a prestar, haciendo uso de los demás servicios contratados. Por tanto el reclamante abonará mediante transferencia bancaria al número de cuenta, y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o de Madrid, únicamente la cantidad de 128,78 euros correspondientes a las facturas rectificadas de 30 de abril, 31 de mayo y 30 de junio de 2003. Quedando extinguida toda relación contractual entre las partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 840/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en servicio de Internet y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Debe añadir que por el tiempo transcurrido, se ha producido como novedad que el 30-06-03 acudieron a su domicilio a instalar el teléfono fijo. El 13-03-03 se hizo el contrato con la empresa reclamada según el cual en un pack contrataba telefonía, Internet y un terminal telefónico. Se trataba de una promoción. A mediados de abril acudieron a instalar el cable, únicamente a fijarlo en la pared. El 2 de mayo otro técnico fue a instalar la caja de la decodificación. Durante 15 días no funcionaba Internet, ni funcionaba a la velocidad que tenía contratada de 300 kps/seg., esto es, si funcionaba era a 10 ó 15 veces menos la velocidad contratada. Llamaba a la empresa para intentar una solución, incluso dos y tres veces diarias, sin conseguir nunca una respuesta efectiva. En esos momentos no tenía línea telefónica. Reiteradamente reclamaba una solución a la compañía, puesto que no le habían proporcionado el terminal telefónico. Nunca le dieron una respuesta efectiva, pese a su insistencia diaria, nadie les dijo por qué razón no se instalaba. Al margen del proceso de contratación, un auditor de la empresa reclamada acudió a su domicilio para verificar la instalación. Hacia el 30 de junio le entregaron el terminal telefónico y sólo a partir de esa fecha (30-03-03), puede considerarse que dispone de los aparatos propios del servicio contratado. El día 2 ó 3 de julio le desconectaron de todo, sin explicación alguna. Se quedó sin línea ni comunicación por teléfono y por Internet. Así, sólo durante tres días disfrutó del servicio contratado. Explica que ante tal situación se vio obligado a devolver las facturas que se le presentaban, dado que nunca encontró una respuesta efectiva por parte de la empresa, pese a sus innumerables intentos por teléfono y en las oficinas de la compañía. Interpuso su Solicitud de Arbitraje que tiene fecha de entrada 27-06-03. Desde el día 14-04-03 se le cobraba el pack, siendo que este servicio sólo lo pudo disfrutar desde el 30-06-03. En una de las facturas, incluso le aparecían llamadas que había hecho un técnico de la empresa reclamada, que conectaba un terminal a su línea. Tras muchas reclamaciones, el importe de estas llamadas hechas por el técnico conectando un terminal en su línea, le fueron compensadas. Es suficiente argumento para reclamar ya que sólo es admisible que se le facture la oferta contratada desde 30-06-03. Aun así y tras haber interpuesto Solicitud de Arbitraje empezaron a recibir cartas amenazadoras de empresas

de cobros que actuaban por parte de la empresa reclamada. Reclama que se le preste el servicio en las condiciones que contrató el pack, a un precio de 40 euros al mes, más IVA y que se anulen todas las facturas generadas por razón de no haber obtenido el servicio contratado se tome en consideración los perjuicios que se le han generado, dadas las molestias, multitud de llamadas e intentos de solución que nunca fueron atendidos por parte de la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para asistir al acto de audiencia, como consta en el expediente, no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito. Consta en el expediente que la Solicitud de Arbitraje planteada por el reclamante fue notificada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón a la empresa reclamada en fecha 09-12-03, sin que la empresa haya formulado alegación o contestación alguna a esta reclamación. Consta el acuse de recibo sellado por Correos y la empresa reclamada en esta fecha.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante, habida cuenta de las deficiencias en la prestación del servicio de telefonía e Internet contratado con la empresa reclamada.

Por tanto, la empresa reclamada anulará y dejará sin efecto, todas las facturas emitidas hasta la actualidad, considerando que no ha prestado el servicio contratado. Por ello, se declara extinguida la deuda que reclamaba al reclamante, ya que no procede pago alguno por un servicio que no se prestó. La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos y certificará por escrito, dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral que no existe inscripción alguna contra el reclamante en registro alguno de impagados, morosos o solvencia patrimonial.

Por mandato de este Laudo, la empresa reclamada, en el plazo de QUINCE DÍAS desde su notificación, restablecerá al servicio propio del pack que contrató con el reclamante. Así, desde que esté establecido el servicio se facturará durante el periodo de los tres primeros meses a razón de 40 euros mensuales, más IVA, y se prestará el servicio según las condiciones del contrato.

Tanscurridos los tres primeros meses de prestación del servicio pack, la empresa reclamada podrá facturar a razón de la tarifa que sea vigente en el momento, siempre que previamente informe por escrito de tal tarifa al reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0843/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Manifiesta su desacuerdo en la facturación. Explica que contrató una tarifa plana de Internet. La oferta le daba servicio de 18.00 a 8.00 horas y los fines de semana completos. En principio el servicio no le daba problemas. Por una avería tuvo que actualizar su ordenador, por problemas de virus, y cargar de nuevo el software. Considera que, posiblemente, se configuró otro nodo de acceso. De tal manera que aunque pagaba la tarifa plana, se le facturaban los accesos por un nodo no deseado. Decidió cambiar de compañía telefónica y entonces la empresa reclamada le llamó porque habían detectado que el importe de su facturación había bajado sensiblemente, pero le parece una contradicción que no le avisaran cuando sucedió que le subía mucho el importe.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. En primer lugar, consta en el expediente el escrito de contestación a la reclamación, presentado por la empresa reclamada en fecha 24-12-03, del cual se dio traslado por la Junta Arbitral de Consumo a la parte reclamante, en fase de mediación. En respuesta a la reclamación presentada por desacuerdo con las llamadas metropolitanas facturadas en el recibo de fecha 04-06-03, alega:

- Se revisaron todos los elementos técnicos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación y el resultado ha sido siempre “sin anomalías”.
- El reclamante se conecta al nodo de tarifa plana a partir del 04-04-03 y le son compensadas todas las llamadas al mencionado nodo, dentro del horario de tarifa plana. Es probable que antes de contratar la tarifa plana se conectase a Internet por algún otro nodo de ámbito metropolitano.
- La duración total de llamadas en más de 24 horas, es debido a que el total del cómputo de la última llamada, se incluye en el día de inicio de la llamada.
- El reclamante, si lo desea, puede consultar gratuitamente, el detalle de las llamadas metropolitanas en la dirección de Internet en la que se le informa en cada recibo.

Aporta escrito de fecha 13-02-04 al acto de audiencia, que, en ampliación del anterior, añade como alegaciones:

- Informa que el servicio de Atención al Cliente comunica que cuando el cliente se dirigió a ese departamento para manifestar su disconformidad con la factura de abril de 2003, se pudo comprobar que, si bien el cliente tenía contratada la tarifa plana para sus conexiones a Internet, también se conectaba por otro nodo.
- Es el servidor quien facilita al usuario la contraseña y los parámetros, pero es el cliente quien los ha de introducir para la configuración del ordenador y poderse conectar.
- Lamenta que el reclamante programase el ordenador con dos nodos diferentes, pero en todo momento el internauta puede comprobar, a través del acceso telefónico a redes, el nodo que está utilizando.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y vista la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante, al entender que se ha producido una doble facturación por las mismas conexiones a Internet, siendo que el proveedor del servicio es el mismo (la empresa reclamada).

Procede, por tanto, el reintegro de la cuota de la tarifa plana contratada, entre los días 11 de febrero y 3 de abril de 2003. Así, la empresa reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de 33,23 euros, mediante transferencia bancaria a la cuenta del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 857/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. El problema surge al recibo de la factura de 04-06-03. En el detalle de consumos aparecen las conexiones a un 906 el día 01-05-03, sobre el cual aparecen múltiples llamadas en fragmentos de tiempo muy seguidos. Trató el tema a través del teléfono de Atención al Cliente de la empresa reclamada. Reconoce que la mañana del 1 de mayo utilizó Internet y recuerda que su interés era consultar páginas de inmobiliarias. Manifiesta que nunca fue consciente de conectarse a paginas de pago por tarificación adicional y reitera que nunca recibió información en pantalla del coste de las conexiones.

Reconoce haber recibido a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en fase de mediación, la contestación a la reclamación presentada por la empresa reclamada, en la cual se le informa de que el número 906 objeto de reclamación pertenece a una empresa operadora. La empresa reclamada también le informó del derecho de desconexión de los servicios de tarificación adicional.

Reclama la devolución de los importes de las conexiones al 906 que aparecen como realizados el 1 de mayo, fecha en la que asegura que ella misma utilizó Internet y nunca fue consciente de utilizar servicios de pago por tarificación adicional.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante consta como titular del teléfono que es objeto de reclamación y tiene contratado con la empresa reclamada el suministro de línea y servicio integral de mantenimiento y consta que tiene habilitada la restricción de acceso a los números de tarificación adicional. Consta la reclamación de la clienta por llamada al 1004, según la cual la reclamante manifestó no haber realizado las llamadas al 906; se le informó que se trataba de páginas de Internet y consta que la reclamante manifestó no haberlas realizado de manera consciente. Se procedió a una revisión de la línea y consta en los informes que no hay anomalías detectadas en los sistemas de facturación y cómputo.

Se ratifica en el escrito de contestación a la reclamación emitido por la empresa reclamada el 30-12-03 en el sentido de que son los proveedores del servicio los responsables del suministro de los contenidos y de la información que se debe dar al usuario, y en este caso, resulta que el 906 por el que se reclama está adjudicado a la compañía operadora, quien lo tendrá asignado a la titular de determina-

das páginas web o servicios en la red, empresas que son del todo ajenas a la empresa reclamada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se ha producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada.

El Colegio Arbitral desestima la reclamación considerando que la responsabilidad de informar al usuario de los costes, contenidos, uso, limitaciones y condiciones de los servicios que se prestan a través de Internet corresponde al proveedor de servicios y/o contenidos y en el caso de esta reclamación se trata de empresas que son ajenas a la reclamada, y cuya identidad sólo es conocida por la empresa operadora de telecomunicaciones explotadora de la numeración 906 reclamada que le fue asignada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, órgano regulador en esta materia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 862/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató con una empresa de telefonía, luego pasó a otra, la absorción se produjo el 25-10-02. Es usuario de ADSL, mandó una carta en marzo quejándose por el mal servicio, como no recibió ninguna comunicación se dio de baja el 31 de marzo. El 9 de abril llamó para ver si habían cursado su baja, le dijeron que no, y entonces la volvió a mandar el 10 de abril por burofax, se le comunica que su baja tiene efecto desde el día 12 de abril, pero no le comunican que ya está contratado con otra empresa que es la que la empieza a facturar. Tuvo que contratar otra línea con otra empresa de telefonía. Actualmente está de baja con la empresa reclamada, la otra empresa sigue facturando, pero no tiene acceso a través de ellos.

Con la empresa reclamada no tiene deudas pendientes.

Solicita que le devuelvan las cuotas y que no le manden más facturas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito alegando: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la emisión de una factura por parte de otra empresa, no conforme por el reclamante.

La empresa reclamada es la sociedad beneficiaria de la escisión parcial de la entidad de telefonía que tuvo lugar el 01-10-02.

En relación con la reclamación relativa al servicio de acceso a Internet realizada por el reclamante, tal y como le fue comunicado al mismo en su momento, debe tenerse en cuenta que, todos los clientes del segmento residencia y profesional de la empresa reclamada que tenían contratados servicios de acceso a Internet asociados a tarifa plana, pasaron el 25-10-02, a ser clientes de otra empresa de telefonía que posteriormente fue absorbida por otra con domicilio en Madrid. Desde el 25-10-02, la empresa reclamada ha venido prestando labores de facturación a la otra empresa, si bien la empresa reclamada dejó de realizar dichas labores.

Solicitan tengan por efectuadas estas manifestaciones, y previos los trámites pertinentes, den traslado del mismo a otra empresa al haberse realizado a todos los efectos la migración de este cliente a dicha sociedad, y siendo a esta empresa a quien el cliente ha de dirigir el ejercicio de todos sus derechos y obligaciones”.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por falta de legitimación pasiva, por entender que en el momento de la reclamación no era la empresa reclamada quien le prestaba el servicio contratado de línea ADSL, ya que el mismo le era prestado por otra empresa, y que en ese momento no existían deudas pendientes entre la empresa reclamada y el reclamante ni la empresa reclamada debía prestarle servicio alguno. Por consiguiente el reclamante deberá dirigir su reclamación a la otra empresa en el caso de que no lo hubiera hecho ya.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 885/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se compró un ordenador y se conectó a Internet, pero no se metió en esas páginas de pago, es culpa de la empresa reclamada por no avosar que esa página es de pago, recibió unas facturas correspondientes a los meses de abril y junio de 2003 en las que le cobran importes correspondientes a llamadas a teléfonos 906, una de 389 euros y otra de 307 euros, sin haber realizado dichas llamadas, planteó reclamación a la empresa reclamada. Acudió a la Asociación de Consumidores y le indicaron cómo hacer la reclamación. Pagó íntegramente la factura correspondiente de abril y en la de junio ha pagado el importe descontando el correspondiente al 906. Le cortaron la línea, pero actualmente sigue operando con la empresa reclamada.

Reclama las llamadas al 906 que no ha hecho de las facturas de abril y junio.

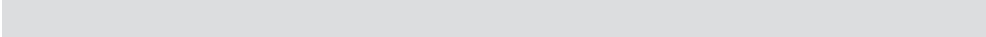
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante es la titular del teléfono, actualmente tiene contratado el suministro de línea, está preasignada con otra operadora, pero se antepone el prefijo de la empresa reclamada para que facture a través de la empresa reclamada, tiene restricción de tarificación adicional a petición de la reclamante desde el 03-06-03. Si aparecen facturas al 906 es porque consciente o inconscientemente se han realizado esas llamadas, pueden ser de voz o a través de Internet, existen llamadas a un 901. Tiene contratado con la empresa reclamada el bono ciudad plus.

La deuda asciende a 218,69 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se ha producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada.

El Colegio Arbitral desestima la reclamación considerando que la responsabilidad de informar al usuario de los costes, contenidos, uso, limitaciones y condiciones de los servicios que se prestan a través de Internet corresponde a



los proveedores de servicios y/o contenidos y en el caso de esta reclamación se trata de empresas que son ajenas a la reclamada, y cuya identidad sólo es conocida a otras operadoras de telecomunicaciones explotadoras de las numeraciones 906 reclamadas que les fueron asignadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, órgano regulador en esta materia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 914/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación de línea ADSL

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que contrató el servicio de línea ADSL con la empresa reclamada, y como no estaba conforme con la calidad y prestaciones del servicio solicitó la baja desde el 25-04-03, constando acta notarial del tal hecho, por lo que no abonó las facturas de abril y mayo. Solicita la anulación de dichas facturas, que asciende a 45,24 y 24,13 euros, respectivamente, la cancelación de su inscripción en el registro de deudores si se le hubiera dado de alta como consecuencia del impago de las anteriormente descritas facturas, y el abono de los gastos notariales que ascienden a 111,04 euros y que tuvo que costear para hacer efectiva la baja.

LA PARTE RECLAMADA no comparece y presentó en su momento escrito en el que ofertaba la anulación de ambas facturas, por refacturación a 0 euros.

LAUDO

A la vista de las alegaciones y documentos aportados, entendemos que es justa y debemos hacer nuestra la oferta en su momento planteada por la reclamada, de anular ambas facturas. Consideramos también correcto que los datos del reclamante no sean incluidos en los ficheros de deudores, como consecuencia de esta controversia. Por el contrario no nos parece procedente que la empresa reclamada deba hacerse cargo de los gastos notariales ocasionados para solicitar la baja, por cuanto que dicho efecto se podría haber obtenido, igualmente, mediante carta certificada con acuse de recibo, o mediante burofax.

Por ello **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos que se proceda a la anulación definitiva de las dos facturas objeto de este litigio, y asimismo, a la cancelación de la inscripción de los datos del reclamante en los ficheros de deudores si como consecuencia de esta controversia hubieran sido dados de alta, y por último, desestimamos la petición de indemnización económica por los gastos notariales.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 924/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la prestación de un servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tras periodos cortos y frecuentes de deficiencias en el servicio de Internet, televisión y teléfono y visitas a su domicilio de los técnicos al objeto de subsanar los problemas técnicos, contactó con la empresa telefónicamente, por correo electrónico e incluso personalmente, para manifestarles su descontento al estar pagando un servicio no satisfactorio.

Se le indicó que se harían las correcciones oportunas en las próximas facturas, pero no fue así, motivo por el que devolvió la factura. Le descontaron 22,24 euros de una factura, cantidad que consideró insuficiente a tenor de las molestias y ausencia del servicio originado. Por la devolución de la factura, se le suspendió el servicio y comenzó la espiral de irregularidades en facturación, emitiendo facturas por servicios no prestados.

Las incidencias surgen sobre todo con el teléfono, no daba línea, no recibía llamadas, comunica las incidencias y van los técnicos pero no terminan de solucionar el problema. También observa incidencias con Internet, que igualmente no le solucionan. Administración reconoce los errores telefónicamente, y le proponen refacturar correctamente, pero no está de acuerdo con la repercusión que quieren hacerle en factura, porque los perjuicios han sido muy considerables. Tuvo que darse de alta con otra empresa de telefonía abonando la cuota correspondiente y obteniendo un número distinto del que tenía.

En este acto reitera la petición formulada en su solicitud de arbitraje, que se le retire de la lista de morosos y cancelen la deuda que le solicitan, y procedan definitivamente a cancelar el contrato de servicios.

Solicita así mismo le sea resarcido el importe de los desperfectos que le han causado en el hogar, con una instalación de cables deficiente que le ha originado tener que restaurar la instalación por un profesional. Igualmente el importe de la nueva contratación de línea telefónica al pedir la portabilidad del número telefónico. Las visitas de los técnicos, la dejación del servicio que le originaron problemas de comunicación telefónica, de Internet y de televisión con problemas en el decodifi-

cador con continuos cortes. Además, cancelar la deuda que le indican, por entender que si el servicio no se presta no se pueden generar facturas.

Solicita igualmente una indemnización con la cantidad de 300 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 05-01-04, remitido por fax de fecha 04-03-04, de cuya copia se da traslado al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente.

En el mismo manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen las incidencias en los servicios contratados por el reclamante y su cargo en las facturas.

Se ha procedido a analizar la incidencia y comprobado que todas las incidencias comunicadas por el reclamante se han solucionado desde el departamento correspondiente. Por ello, por parte de la empresa reclamada, cumpliendo los requerimientos efectuados por el reclamante, y en calidad de servicio, se ha procedido a realizar las siguientes gestiones:

- Anulación de factura de fecha 30-06-03 e importe 63,34 euros.
- Anulación de factura de fecha 31-05-03 e importe 63,34 euros.
- Anulación de factura de fecha 30-04-03 e importe 63,34 euros.
- Refacturación de factura de fecha 31-03-03 e importe 72,30 euros, excluyendo las cuotas de los servicios y cargando el consumo realizado por el reclamante, por 8,97 euros.

Así mismo, le comunican que a fecha 05-01-04, está pendiente de regularizar un saldo de 124,70 euros, correspondiente a:

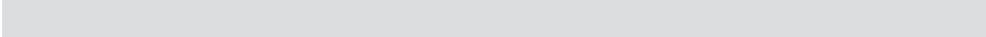
- Factura de fecha 30-09-02 e importe 47,66 euros.
- Factura de fecha 28-02-03 e importe 77,04 euros.

Informan de los métodos disponibles para realizar el abono correspondiente.

Intentada la conciliación y no siendo posible por no llegar las partes a un acercamiento en sus posturas, el Colegio Arbitral acuerda dar por terminada la audiencia, quedando pendiente la emisión del correspondiente laudo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el



reclamante contra la empresa reclamada, estimando que la prestación del servicio contratado ha sido deficiente obligando al reclamante a la cancelación del mismo y contratación con otra compañía con los consiguientes gastos y trastornos ocasionados, se procederá a la anulación del contrato establecido entre las partes quedando sin efecto tanto el mismo como las facturas pendientes de cobro por parte de la empresa reclamada en su totalidad, que vendrán a ser indemnizatorias por los perjuicios causados al reclamante.

Igualmente, y a la vista de la anulación de las facturas, el reclamante no deberá figurar en ningún registro de morosos o impagados derivados de esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1131/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación, por los hechos relacionados en la Solicitud de Arbitraje. Reclaman los importes facturados por la instalación de un LAN residencial, ya que al llegar el técnico a su domicilio, ya tenía los cables y los aparatos que habían sido instalados por él mismo, incluso podría aportar las facturas que tiene de haber adquirido estos componentes. Sólo necesitaba la instalación de los IP (una IP adicional). Reclama también los importes por llamadas a un número 902, que en principio, les informaron que la atención al cliente era gratuita. Explica que eran necesarias repetidas llamadas y las esperas eran sistemáticas, por lo que se dilataban en el tiempo y tenían que ser retiradas. Reclama por tanto la devolución del importe de 29,75 euros más IVA, dado que no fue necesario hacer instalación alguna en su domicilio y el importe de 6,87 euros más IVA por las llamadas a la empresa reclamada, que considera deberían ser gratuitas. Se refiere a la mala atención que ha tenido hasta el momento por parte de la empresa reclamada, pese a sus múltiples llamadas e intentos de solucionar.

En cuanto al importe de 86,98 euros, correspondientes a la factura de febrero de 2004 reclamado por la empresa reclamada, presenta la factura pero no aporta en el acto de audiencia justificante de pago de la misma.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral, y se adjunta al acta y al expediente. Presenta como alegaciones:

1. El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con el cobro de la “Instalación LAN Residencial” y de las llamadas efectuadas al Servicio de Atención al Cliente incluidos en la factura de junio de 2003.
2. Una vez analizado el contenido de la reclamación se ha podido verificar que el reclamante solicitó a la empresa reclamada la posibilidad de disfrutar el servicio de Internet utilizando más de un ordenador conectados en red en su domicilio. Una vez fue informado que para ello era indispensable el desplazamiento de un técnico de la empresa reclamada a su domicilio para efectuar la instalación de una LAN residencial, en el caso de que

el reclamante no dispusiera ya de una, y para la configuración del servicio de la empresa reclamada en los diferentes equipos que deseara conectar. Asimismo, requería la contratación de tantas “IP” adicionales como ordenadores deseara conectar. Dicho desplazamiento implicaba un coste adicional del que fue informado el reclamante, y que en la factura aparece bajo el concepto “Instalación LAN Residencial”, siendo aceptado por el reclamante en el momento que formalizó su petición.

3. De igual modo manifestar que, desde la creación de la empresa reclamada, se está llevando a cabo un proceso para mejorar la calidad de los servicios que prestamos. Por esa razón, desde el mes de abril de 2003 se ha creado un número único para poder atender todas las consultas que los clientes deseen formular: información, servicios, consultas de facturación, comunicación de incidencias, sugerencias, etc. Las llamadas efectuadas por el reclamante a dicho número las realizó con el conocimiento del coste que las mismas implican, y que es el mismo para todos los clientes. De igual modo, indicar que el reclamante pudo en todo momento contactar sin ningún tipo de coste adicional mediante visita a nuestro Punto de Atención al Cliente en Zaragoza, o a través de la web de la empresa reclamada. Por todo ello no podemos acceder a la pretensión del reclamante de anulación de los cargos objeto de reclamación.
4. A fecha de hoy, el reclamante mantiene pendiente de regularizar su saldo la factura de febrero de 2004 de importe 86,98 euros. Indica los medios establecidos para hacer efectivo el pago.

Consta en el expediente que estas mismas alegaciones ya fueron presentadas por la empresa reclamada en fecha 23-02-04 y fueron trasladadas por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón al reclamante, en fecha 26-02-04; en las alegaciones aportadas al acto de audiencia se requiere el abono por parte del reclamante de la factura de febrero de 2004 de importe 86,98 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda:

1. **DESESTIMAR la pretensión del reclamante de devolución del importe de 29,75 euros más IVA, en concepto de desplazamiento de un técnico a su domicilio, por cuanto queda acreditado que el técnico acudió al domicilio a requerimiento del reclamante, por lo que procede**

que tal desplazamiento fuera facturado. No consta que por parte de la empresa reclamada se hayan facturado otros conceptos o componentes empleados en la instalación.

2. **ESTIMAR** la reclamación por importe de 6,87 euros más IVA correspondiente. Considerando que el servicio de atención al cliente debe prestarse de una manera eficaz, sin ser necesarias repetidas y dilatas llamadas a líneas de pago. Por tal motivo, la empresa reclamada **DEVOLVERÁ**, en efectivo, mediante transferencia bancaria a la cuenta del reclamante el importe de 7,97 euros.
3. En cuanto a la factura de febrero de 2004 de importe 86,98 euros, al no quedar acreditado su pago por parte del reclamante, deberá acreditarlo ante la empresa reclamada, en el plazo de quince días. De no ser así, se declara líquida, vencida y exigible esta deuda por importe de 86,98 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1140/03-JA

TELÉFONO

Por irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que habiendo contratado el pack de la empresa reclamada en la factura de mayo le cargaron 4 películas que no había consumido y en la siguiente factura 19 que tampoco se han consumido por imposibilidad de horarios ni de disponibilidad de los componentes de la unidad familiar, se abonaron ambas con la confianza en que se le devolviera el dinero, automáticamente suspende el servicio pack, pero se le sigue cobrando, se ha reclamado a la empresa reclamada por esta cantidad y ésta ha dado de baja el teléfono por impago de las películas en septiembre de 2003, aun habiendo abonado la parte proporcional del teléfono.

Por todo lo anteriormente expuesto solicita la devolución del importe indebidamente cobrado por los cargos sobre las películas no consumidas por un importe de 106,72 euros y la exclusión inmediata de cualquier posible registro de morosos y el abono de la cuota de alta en otra empresa de telefonía por un importe de 120 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 07-04-04 y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la petición del reclamante de que sea anulado el cobro de las compras de eventos cinematográficos en modalidad de pago por visión de las facturas de mayo, junio, julio y agosto de 2003. De igual modo reclama que se le efectúe el alta en el servicio de telefonía en la empresa reclamada o en la otra compañía de telefonía.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia se ha podido comprobar cómo el reclamante solicitó la baja parcial del servicio pack –televisión y teléfono– al servicio de Telefonía Básica mediante una visita a nuestro punto de Atención al Cliente en Zaragoza en fecha 15-07-03. No obstante, y debido a una incidencia en la gestión de la baja, dicha orden no fue introducida en nuestros sistemas hasta el 07-08-03 tal y como puede apreciarse en el detalle de la orden.

En su consecuencia el reclamante tuvo a su disposición el servicio televisión con fecha anterior al 07-08-03. De igual modo se facturó dicho servicio para el periodo comprendido entre la petición de baja de fecha 15-07-03 y la fecha en que la misma fue efectiva.

No obstante, desde el servicio de atención al cliente se procedió a abonar al reclamante la parte de las cuotas del servicio de televisión para el periodo comprendido entre el 15-07-03 y 31-08-03 que fueron cargadas en las facturas de junio y julio de 2003. Dicho abono de importe 29,27 euros, fue aplicado mediante dos descuentos de importes 19,79 euros y 19,48 euros aplicados en las facturas de agosto y septiembre de 2003 respectivamente, tal y como puede comprobarse en los duplicados de las facturas adjuntados.

Asimismo de la factura de agosto de 2003 se eliminó el concepto de cuota mensual del servicio de televisión facturándose únicamente la cuota del servicio de telefonía y el consumo en llamadas y efectos de pago por visión.

Por todo lo expuesto anteriormente queda acreditado que el reclamante tuvo a su disposición el servicio de televisión, y por tanto la capacidad de efectuar compras de pago por visión con fecha anterior al 07-08-03. En este sentido cabe señalar que las compras reclamadas han sido realizadas con anterioridad a dicha fecha.

En lo concerniente a la cantidad de 19,47 euros abonada a la empresa reclamada por el reclamante mediante giro postal, dicha cantidad le fue retornada en la factura de septiembre de 2003 como puede apreciarse en el duplicado de la factura bajo el concepto “entrega a cuenta”.

De igual modo manifestar que con fecha 16-09-03 se procedió a la suspensión temporal del servicio prestado al reclamante por la empresa reclamada debido al inicio del proceso de reclamación de deuda de las facturas de los meses de julio, agosto y octubre de 2003 que resultaron impagadas.

En este sentido es importante destacar que el cliente fue informado con la antelación debida de la deuda generada, así como del plazo y medios de pago establecidos para la anulación de la misma previos a la desconexión temporal por impago.

Dichas facturas son correctas y a fecha de hoy están pendientes de regularización. De igual modo señalar que si la deuda generada por los mismos no es cancelada se procederá a efectuar la baja total por impago del contrato.

Para realizar el abono correspondiente que de conformidad con lo manifestado asciende a 267,12 euros la reclamante puede escoger uno de los métodos indicados a continuación:

Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card llamando a nuestro departamento de Gestión de Cobros con el número de teléfono gratuito.

Realizando una transferencia bancaria en nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada contra la empresa reclamada al considerar que no queda debidamente acreditada la no utilización del servicio de televisión por parte del reclamante. No obstante, se considera fecha de baja el 16-07-03, fecha en que es solicitada expresamente, y así consta en el expediente, por el reclamante, de manera que la empresa reclamada descontará al reclamante 48 euros más IVA en concepto del servicio de televisión, Compras Mirador, de la factura de 1 a 31 de agosto de 2003, posteriores a la fecha de baja citada.

Asimismo la empresa reclamada cancelará la factura de 1 a 31 de octubre de 2003 de importe 16,36 euros dada la suspensión del servicio telefónico realizada con fecha 16 de septiembre de 2003.

El Colegio Arbitral considera que ha existido una concurrencia de responsabilidad por ambas partes, negligencia en la prestación del servicio y falta de pago de las facturas, y por lo tanto ambas partes asumirán el coste de la cuota de alta en el nuevo servicio telefónico que el reclamante ha contratado por un importe de 120 euros. Por lo tanto la empresa reclamada descontará al reclamante el importe de 60 euros.

Así pues, el montante de las cantidades a descontar por parte de la empresa reclamada de la deuda pendiente por parte del reclamante es de 132,04 euros.

Verificado el pago, quedará extinguida la deuda y la empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos y certificará por escrito que el reclamante no se encuentra incurso en fichero alguno de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1263/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que al revisar las facturas de fecha 28-07-03 y 27-06-03 y comprobar el desmesurado importe de las mismas, observa que se facturan numerosos conceptos que no ha consumido, como 10 películas y 3 partidos de fútbol en la misma fecha (24-05-03), algo prácticamente imposible. Comprobando las facturas y consumos anteriores, no existe una lógica relación entre el consumo de unas y otras, por lo que no se encuentra conforme con el abono de dichos conceptos.

No se niega abonar el gasto corriente, pero solicita la previa revisión de la compra de las películas.

Solicita la revisión y justificación de las facturas (incluida la de septiembre de 2003) y la no inclusión en ningún fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que se ha verificado que las compras de eventos deportivos y cinematográficos fueron realizadas a través del decodificador suministrado al reclamante para la utilización del servicio de televisión, no pudiendo asumir, por tanto, la anulación de las facturas de junio y julio de 2003.

Con fecha 20-08-03 se procedió a la suspensión temporal del servicio prestado debido al inicio del proceso de reclamación de deuda de las facturas impagadas.

El cliente fue informado con la antelación debida de la deuda, así como del plazo y medios de pago, no siendo abonada se procedió a la baja total del contrato por impago.

Desde la empresa reclamada se ha procedido a anular la factura de septiembre de 2003, e importe de 25,76 euros.

A fecha de hoy, queda pendiente el abono de las facturas de junio y julio de 2003, ascendiendo al importe de 599,55 euros, e indicando los posibles medios de pago.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado demostrado que las compras no hayan sido realizadas a través del decodificador suministrado al reclamante.

En consecuencia, el reclamante abonará la factura pendiente de pago y que asciende a la cantidad de 599,55 euros en la forma indicada por la empresa reclamada en sus alegaciones, y de las cuales se ha facilitado copia al reclamante.

Una vez efectuado el pago, la empresa reclamada procederá a dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pueda estar incurso por este motivo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1264/03-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. A finales del año 2002 tenía contratado el servicio telefónico con una empresa y el día 20-12-02 pidió la portabilidad a la empresa reclamada; el cambio o portabilidad, se hizo efectiva el 28-12-02. Su reclamación viene motivada porque desde entonces le están facturando doblemente: una factura por parte de la empresa reclamada en concepto de “Servicios de Acceso Directo” y otra factura por parte de la otra empresa en la que paga los servicios contratados y los consumos. Así desde febrero de 2003 se le está pasando de manera incorrecta e impropcedente doble facturación, esto es, la misma compañía le está facturando dos veces por el mismo concepto, lo cual es del todo inadmisibile.

Explica que en innumerables ocasiones ha intentado que atendieran al problema, por medio del teléfono, pero nunca han dado una solución eficaz. Le daban buenas palabras y le decían que tomaban nota, pero siguen sin solucionar la incidencia y sin atender sus innumerables llamadas en aras a solucionar el asunto. Todo ello es menos admisible y menos comprensible por cuanto el operador receptor y el operador donante posteriormente fueron absorbidos por la empresa reclamada. Relata y detalla todas las faltas de atención que ha sufrido por parte de la compañía reclamada, aun cuando incluso pagó facturas que no le correspondían (la de 25 de febrero de 2003). Señala hasta 22 llamadas al Servicio de Atención al Cliente, en intentos de que dieran una solución definitiva, que nunca ha llegado.

Desde marzo de 2003, visto que nunca atendían a sus reclamaciones, dio orden a su banco de devolver las facturas que presentara la empresa reclamada correspondientes a la antigua empresa. Ante esta situación, sin solucionar de ninguna manera el problema ni darle una explicación y disculpa, ha empezado a recibir cartas amenazantes de empresas de recobros y despachos de abogados que actúan por encargo de la empresa reclamada, motivo por el cual además de muy molesto, se siente acosado. Aporta alguna de las cartas recibidas requiriéndole de pago.

Por todo ello, solicita se dicte Laudo en el cual se declare: La devolución del importe de la factura 25-02-03, por importe de 11,60 euros; la devolución de 8,32 euros que ha gastado en llamadas al teléfono de Atención al Cliente. Que se anulen

todas las facturas emitidas de manera improcedente y le den constancia escrita de esta anulación. Que dejen de acosarle con cartas de empresas de recobros y se cancele cualquier inscripción que se haya podido hacer contra él en registros de morosos.

Reclama también indemnización por daños morales, por cuantas incomodidades le ha provocado esta situación, que valora en 600 euros.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo sellado por la empresa el 25-03-04, no comparece por medio alguno.

Consta en el expediente que la reclamación y Solicitud de Arbitraje interpuerto por el reclamante fue notificada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón a la empresa reclamada el 27-01-04. La empresa no ha dado contestación alguna a esta reclamación, ni ha hecho alegaciones en su defensa, ni se ha opuesto a la misma. Tampoco consta que la empresa reclamada haya planteado una propuesta de solución a la reclamación en fase de mediación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas y de la documentación aportada por el reclamante, acuerda estimar la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que el operador receptor de la portabilidad debió tramitar la baja en el servicio telefónico del operador donante. Así, en virtud de este Laudo, la empresa reclamada deberá:

- 1. Devolver al reclamante el importe de 11,60 euros correspondientes a la factura 25-02-03. Abonar en efectivo al reclamante el importe de 30 euros por los gastos que le han generado las llamadas al teléfono de Atención al Cliente, envío de fax y otras comunicaciones referentes a esta reclamación. Por ambos conceptos, en el plazo de QUINCE DÍAS NATURALES, la empresa reclamada abonará al reclamante, mediante transferencia bancaria o giro postal el importe de 41,60 euros.**
- 2. Anular todas las facturas emitidas en concepyo de “Cuotas Mensuales” desde la factura correspondiente al 25-02-03, hasta la fecha o hasta la última que se haya generado de esta manera improcedente.**

La empresa reclamada, en el plazo de QUINCE DÍAS NATURALES acreditará por escrito dirigido al reclamante la anulación de TODAS estas facturas.

- 3. La empresa reclamada cesará en toda acción de recobro que haya iniciado contra el reclamante por estos hechos y certificará que no existe inscripción alguna contra él en cualquier registro de impagos, morosos y solvencia patrimonial. Este certificado escrito será aportado al reclamante en el plazo de QUINCE DÍAS NATURALES.**

Se desestima la reclamación de indemnización por daños morales en los términos en que ha sido planteada por el reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1331/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el día 24-07-03 solicitó tarifa plana de Internet, dándose de alta el 25-07-03; le dicen que debe marcar un número; cuando le llega la factura le han descontado únicamente 40 euros, llama y le comentan que le han descontado hasta el 15 de agosto, que se trata de un error y que le han de devolver 120 euros, que ellos tramitan la devolución, pero anteriormente se lo comunicarán en su domicilio.

Cuando se dio de alta en Internet le dieron un nodo de conexión incorrecto, y por ello la factura ascendió a unas 40.000 pesetas.

Cuando recibe la citada comunicación no está conforme con ella; vuelve a llamar a la empresa reclamada y no le solucionan el problema. Solicita la devolución del importe que considera indebidamente cobrado.

Solicita la devolución del importe de las llamadas por las cuales reclama, que asciende a 120 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató con la empresa reclamada tarifa plana con fecha 24-07-03. No obstante, se ha detectado que a partir de 07-08-03 el reclamante se conecta con un nodo diferente en lugar de con el nodo contratado con la tarifa plana, por este motivo se han bonificado las conexiones a internet.

En el servicio de atención personal no se le informó erróneamente, en cuanto al nodo que debía configurar, pues aparecen llamadas efectuadas a través del nodo correcto entre 25-07-03 y el 07-08-03.

Por otro lado, tanto la configuración del ordenador, como los parámetros para poderse conectar, los realiza el propio cliente, por el nodo que el internauta solicita.

La empresa reclamada aporta a la audiencia el detalle del consumo metropolitano de la factura emitida con fecha 04-10-03, observándose en ella que todas las llamadas a partir del 25-07-03 a través del nodo contratado son descontadas, hasta la fecha 07-08-03.

Por tanto, los importes facturados son correctos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación que consta en el expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el cambio de nodo de conexión efectuado el día 07-08-03 no es imputable a la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1524/03-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje y se refiere con detalle al extenso escrito “Memoria de Incidencias como cliene de la empresa reclamada”. Relata todo el proceso de incidencias en el servicio y facturación que ha tenido desde enero de 2003 hasta diciembre y todas las incidencias.

En la factura del mes de diciembre de 2003 le cargan la factura de noviembre, que ya estaba abonada y liquidada y además le cargan 10 días de octubre que también estaban pagados. En la empresa reclamada le informaron que en todo caso le compensarían la cantidad indebidamente cobrada en otras facturas, pero no le devolverían metálico. Ante la falta de una solución, tuvo que reclamar en las oficinas de Consumo. Primeramente envió reclamación directamente a la empresa reclamada, por correo certificado y no ha recibido contestación alguna por parte de la compañía. Se vio obligado a solicitar Arbitraje de Consumo, dada la total falta de atención por parte de la empresa reclamada.

Reconoce que en la factura de febrero de 2004 le compensaron con un importe aproximado de 60 euros, pero sin explicar de dónde resultaba tal cantidad. Reconoce que desde el mes de febrero ya no ha tenido incidencias y las facturas son correctas.

Solicita se rehaga una nueva factura, correcta y se le abonen los intereses por las cantidades indebidamente facturadas y cobradas. Reclama indemnización por los perjuicios que le ha supuesto mantener esta reclamación, que valora en el precio de cinco horas de trabajo como autónomo: 120 euros.

LA PARTE RECLAMADA, consta en el expediente que la reclamación y Solicitud de Arbitraje fue formalmente notificado a la empresa reclamada el 10-02-04, y así consta en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa. La empresa reclamada no ha presentado escrito de contestación a la reclamación ni oposición alguna a lo reclamado.

Consta en el expediente que la empresa reclamada ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa el

12-05-04. No ha comparecido ningún representante de la empresa, ni se han hecho alegaciones por escrito. No consta por tanto contestación alguna a la Solicitud de Arbitraje presentada por el reclamante.

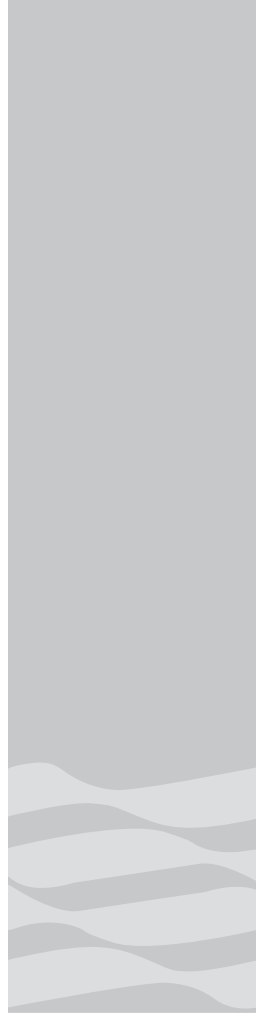
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de la documentación aportada por el reclamante.

Considerando que desde el mes de febrero de 2004 no se han producido incidencias en el servicio y facturación según ha manifestado el reclamante.

Considerando que el reclamante no ha acreditado la cantidad cierta (que ya le fue compensada) sobre la que reclama el abono de intereses; y no habiendo acreditado y valorado los daños y perjuicios ocasionados, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante.

TELEFONÍA MÓVIL



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0477/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en reparación de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en este acto en su reclamación presentada a través de hoja de reclamaciones del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, y en la que alega que estando el teléfono móvil en garantía decide reparar el mismo por el centro de venta sin aceptar el presupuesto de reparación por el servicio técnico, reparación que pagará el reclamante y que posteriormente reclamará al servicio de venta más los daños y perjuicios que la rotura de móvil y el tiempo transcurrido sin él le hayan originado. Le costó unos dos viajes a la empresa reclamada, varias llamadas al Servicio Técnico, así como encontrarse sin teléfono durante un mes y medio.

Alega que el teléfono no sufrió en ningún momento ninguna caída, ni golpe. Decide interponer la hoja de reclamaciones dado que desde la primera visita a la tienda sufrió un trato inadecuado. Reparó el teléfono el cliente por su cuenta, y le comentaron en otros servicios técnicos que este modelo había tenido deficiencias. Aporta factura de la reparación del terminal, que asciende a 43 euros, donde le informaron que si el terminal lo hubiese adquirido en ese establecimiento la reparación hubiese sido gratuita.

Solicita el importe de la factura de reparación, que asciende a 43 euros, así como los daños y perjuicios ocasionados por encontrarse 45 días sin teléfono, gastos de desplazamiento, aparcamiento, etc., ascendiendo la totalidad de su solicitud a 310 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en sus alegaciones enviadas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 15-09-03 y en las que alegaba que conforme a las condiciones de garantía del teléfono tramitó solicitud de reparación del terminal objeto de la reclamación, que presentaba rotura en el display a través de una empresa, Servicio Técnico homologado por el fabricante.

La orden de reparación recibida en el establecimiento muestra informe técnico en el que el terminal queda fuera de garantía, porque la rotura que presenta el display se debe a un golpe o caída; no cubriendo la garantía genérica dicha repara-

ción, aportando certificado de garantía específico de la marca del teléfono en poder del reclamante desde el momento de la compra.

Se ofrece al cliente la reparación del terminal por 75,03 euros en una empresa, rechazándolo.

Hacen constar, que según la legislación en vigor les obliga a responder del producto en todos los extremos incluidos en la garantía del fabricante, y no más allá como pretende el cliente.

Consideran que han respondido de la calidad del producto tramitando la reparación, ofreciendo un informe técnico homologado, entendiendo que, conforme a dicho informe, el cliente no tiene derecho a la reparación en garantía del terminal.

No se le cobró al cliente ninguna cantidad por elaboración de presupuesto, ni por envío ni devolución del terminal sin reparar.

Se solicita consulta sobre si la rotura del display entra en las condiciones de la garantía, enviándoles la garantía restringida del fabricante, en cuya cláusula 5 se hace constar que la garantía no cubrirá la manipulación violenta, mal uso, accidentes, etc.

En cuanto a ofrecer un terminal de préstamo, esta modalidad se ofrece en los terminales de contrato, no de prepago, como es el caso que nos ocupa.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de los informes técnicos, así como de la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado la ausencia de responsabilidad de la empresa reclamada, dado que la avería que presentaba el terminal objeto de la controversia queda fuera de la garantía prestada por el fabricante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 710/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuesto incumplimiento en prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en los hechos que fundaron su reclamación incidiendo en concreto en el hecho de que se solicita adecuación para el número de prepago cambiando a la modalidad de contrato durante un viaje a Sudamérica de 7 meses sin mencionarle nunca un límite en el gasto ni la prestación de fianza y con la posibilidad de poder pasar a la modalidad de prepago en cualquier momento mediante una llamada, se formaliza el contrato el 15-01-03.

El 15 de febrero se ponen en contacto con los padres comunicándoles de forma intimidatoria que se está haciendo un uso fraudulento del teléfono y se procede a cortar la línea si no se deja una fianza de 3.000 euros, el 18 de febrero paga la factura y solicita la vuelta a la modalidad de prepago siendo denegado si no se presta la mencionada fianza, procediendo a rescindir la línea.

Se desconocen las tarifas aplicadas a las llamadas y se ha adjudicado el número de teléfono a otra persona, se reclama la devolución del número de teléfono, la vuelta a la modalidad de prepago y 600 euros por compensación por daños y perjuicios.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que se cursó alta a través de otro servicio de telefonía con fecha 15-01-03, quedando el mismo suspendido con fecha 16 de febrero como medida cautelar en espera de una serie de garantías de pago tras detectar un consumo de 1.650 euros, sin IVA, en un periodo de 12 días, así como varios intentos de localización al usuario, no siendo posible, pues el terminal permanece apagado o fuera de cobertura. Se suspende el servicio el 16 de febrero siendo comunicado al padre del reclamante, el 17 el reclamante contacta y se le comunica la necesidad de prestar una serie de garantías de pago, siendo consecuencia la restricción de la espera de recibir estas garantías solicitadas y que se encuentran contempladas en la cláusula 14 de las condiciones generales de prestación del servicio, que indica textualmente “la empresa reclamada podrá exigir al cliente una garantía, mediante depósito en efectivo o aval, para garantizar el pago de los servicios contratados, y/o condicionar a su constitución la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público en su modalidad GSM de forma inmediata si concurriese alguna de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente en cualquiera de los servicios contratados por la empresa reclamada.
- La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el cliente derivan del presente contrato.
- La superación de un límite de crédito fijado por la empresa reclamada.

En relación a las tarifas solicitadas aplicadas para llamadas internacionales de móvil a fijo y de móvil a móvil –adjunta cuadro de tarifas–.

Se intentó nuevamente comunicar con el cliente ante la recepción de la reclamación, finalmente su padre manifiesta que su hijo se encuentra de viaje por tiempo indefinido, explicándole que en caso que presente justificante de cargo sellado por el banco de la factura emitida con fecha 01-03-03, más aval bancario por un año o depósito de fianza en efectivo, se procederá a la rehabilitación del servicio indicando que se comunicaran al hijo las condiciones establecidas.

La compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, practicando la restricción del servicio en virtud de las condiciones reflejadas en el contrato, encontrándose el servicio de baja definitiva desde el 25-03-03 no habiendo presentado documentación solicitada al respecto.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante por cuanto se considera que en ningún momento se negó a pagar la factura de 1.650 euros más IVA, lo cual queda acreditado al hacerse efectiva en su momento.

Estimamos que la empresa reclamada no debió proceder a la baja definitiva del número del usuario hasta haber abonado la factura y, una vez abonada, debió haber pasado a la modalidad de prepago tal y como se solicitó por parte del reclamante. Por todo ello consideramos que se debe compensar al reclamante por parte de la empresa reclamada con la cantidad de 300 euros que se harán efectivos mediante transferencia bancaria o giro postal en la cuenta del reclamante, y en el caso de que el número se encuentre vacante, se realicen las gestiones necesarias por parte de la empresa reclamada para reactivarlo en la modalidad de prepago al usuario.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 882/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por daños y perjuicios sin determinar

LA PARTE RECLAMANTE no comparece en este acto y se toman por alegaciones las presentadas por escrito de fecha 01-07-03 que fundaron su reclamación, en concreto el hecho de que durante el tiempo que el terminal se encuentra en el taller de reparaciones debe continuar con el pago de la cuota del contrato, reclamando por unos daños y perjuicios sin determinar.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que ante la solicitud del reclamante de indemnización por daños y perjuicios por la facturación durante el tiempo que dura la reparación del terminal, manifiesta que el ámbito material del arbitraje se limitará a las reclamaciones de los clientes o usuarios finales de la empresa reclamada relativas al servicio de telefonía móvil. En el punto de venta consta la entrada en el taller del terminal del reclamante por incidencia en la batería en fecha 24-06-03 y su devolución al cliente el 03-07-03 y que posteriormente no tiene constancia ese punto de venta de más envíos al taller por incidencia alguna del terminal referido.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no procede indemnización alguna, ya que no han quedado acreditados los daños y perjuicios objeto de la reclamación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 939/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el problema es que la indemnización que ofrece la empresa de telefonía es por los dos meses en cuestión, pero no le han dado explicación clara clara de esas facturas, tuvo que comprobar factura por factura, le dieron un un par de versiones pero no le daban facturas, ellos no se negaban a pagar sus facturas pero les cobraban un 400 por ciento más. El trato de los señores de facturación era de desinterés, fue un trato vejatorio. Vino una primera factura que estaba incorrecta, pero la pagaron, la segunda también estaba mal, dijeron que no pagarían, pero al llamar a la empresa reclamada le comentan que al pagar la primera factura se suponía que estaban de acuerdo. Hay versiones contradictorias y todavía no saben las facturas detalladas de esos dos meses. Actualmente la situación está regularizada.

Solicita indemnización por cada día que ha estado cortado el servicio de 50 euros por cada teléfono.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito a través su representante, del que se entrega en este acto una copia a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral para su consideración, así como al reclamante, al mismo tiempo que se adjunta una copia de las mismas al acta para su inclusión en el expediente, siendo éste un resumen de su contenido:

1. El reclamante reclama errores en las facturas de fecha 23-04-03, 23-05-03 y 23-06-03 quedándose sin línea por el impago de todas ellas, por lo que solicita una indemnización por los daños y perjuicios causados valorados en 50 euros/día sin línea por cada una de las líneas que tiene contratadas.
2. Que una vez estudiada la reclamación trasladada y efectuadas las comprobaciones oportunas, han procedido a realizar aquellos ajustes en las facturas objeto de la reclamación que sean pertinentes para ello, puestos en contacto con el reclamante se le informó de los ajustes realizados en sus facturas objeto de reclamación mostrándose conforme y confirmando haber recibido las compensaciones indicadas, pero insistiendo en su deseo de continuar con la reclamación para reclamar las indemnizaciones oportunas por haber estado sin línea.

3. Que el cliente estuvo sin línea desde el 30 de junio hasta el 30 de julio de 2003, fecha en que se le rehabilitó dicho servicio, por lo que en calidad de servicio, procede una compensación económica de 53,75 euros, pero al haber estado posteriormente otro mes sin línea procede una compensación económica de 107,50 euros, IVA incluido.

En cuanto a la indemnización que corresponde al reclamante por la interrupción en el servicio telefónico, atendiendo a la normativa vigente que establece “Cuando se produzcan interrupciones del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar al abonado con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado durante los tres meses anteriores por este servicio, prorrateado por el periodo en el que se efectúe la interrupción”.

Por todo ello entiende desproporcionada la pretensión del reclamante, por cuanto, además de no acreditar los supuestos daños ocasionados, entienden que la devolución del importe de las facturas afectadas por la falta de aplicación en su momento del descuento ofrecido y posteriormente subsanado, comportaría un enriquecimiento injusto del reclamante, del todo incompatible con la finalidad perseguida por el ordenamiento jurídico.

Solicita desestimar la reclamación planteada por el reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada, al haber quedado acreditados los errores en la facturación que posteriormente fueron subsanados. No obstante lo anterior, teniendo en cuenta los perjuicios ocasionados al reclamante por el corte de la línea telefónica durante dos meses, habiendo actuado en todo momento correctamente, procede hacer efectiva por parte de la empresa reclamada al reclamado la cantidad de 200 euros, mediante talón nominativo, por las molestias causadas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1296/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta: En primer lugar quiere el reclamante hacer constar la falta de consideración de la empresa reclamada hacia su persona y a la Junta Arbitral por la falta de comparecencia a esta vista.

El reclamante fue a comprar el 14-12-02 un teléfono móvil para su esposa. La señora que atendía la tienda le trató de una forma muy grosera. Le hizo firmar un contrato sin rellenar y posteriormente le dijo que no tenía el teléfono móvil que deseaba.

Al día siguiente fue a un Centro Comercial y como tenía el modelo de teléfono móvil que deseaba adquirir y no le pusieron ninguna pega, contrató con otra compañía de telefonía móvil.

El lunes se personó en la primera tienda donde contrató para decir que ya había adquirido el teléfono y que anularan su solicitud. Le volvieron a tratar de forma grosera, pero no le dieron ni el teléfono ni el contrato.

Al cabo de unos días la señorita de la tienda llamó a su domicilio diciendo que pasaran a recoger el teléfono móvil que habían adquirido.

Al cabo de un tiempo le pasaron un cargo del banco por valor de 174 euros, que el reclamante dio orden de devolver.

El reclamante solicita que se anule dicha factura, puesto que corresponde a un teléfono que él no ha tenido nunca ni le ha dado una copia del contrato y que a los dos días de firmar dicho contrato en blanco, se personó para que fuera anulado. Solicita, asimismo, que sea dado de baja de cuantos ficheros de morosos en los que haya podido ser incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 18-05-04 en el que resumidamente alega:

1. Que el reclamante reclama en nombre y representación de su esposa a quien, indica, se le están emitiendo facturas por razón de una línea cuya tarjeta SIM y terminal nunca ha recibido, por lo que solicita no se le reclame el importe de las facturas emitidas por razón de dicha línea, así como se solicite la cancelación de sus datos del fichero de solvencia económica.

2. Que esta mercantil no ha tenido conocimiento de dicha solicitud hasta recibir la notificación de apertura de expediente ante esta Junta Arbitral de Consumo, en la que se acompañaba el escrito de reclamación y documentación anexa aportada por el reclamante. Desde el Servicio de Atención al Cliente de la compañía se ha constatado que la línea objeto de controversia se activó en fecha 14-12-02.
3. Que después de contrastar los hechos con el punto de venta que comercializó el servicio correspondiente a dicha línea, esta compañía ha podido conocer que lo ocurrido en este caso se debe a que el cliente se dirigió a varios puntos de venta a la vez para solicitar la activación de la línea, quedándose con la línea del primer punto de venta en el que se produjo la activación, y desentendiéndose del resto.

El hecho de que el cliente acudiera a más de un punto de venta para solicitar la activación, y proceder a entregar toda la documentación por el alta, después ha motivado que se hayan generado cargos por una línea que, efectivamente, el cliente sí solicitó, aunque luego no atendió los requerimientos del punto de venta que disponía de la correspondiente SIM y terminal para acudir a recoger éstos y poder disfrutar del servicio.

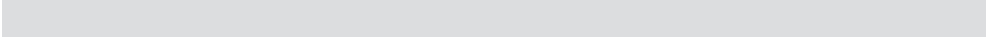
Por cuanto antecede, esta compañía estima que los cargos generados por razón de la línea son del todo correctos, y por tanto, procede su abono por su titular.

4. Que esta mercantil ha contactado telefónicamente con la reclamante con el fin de darle a conocer las gestiones y estudio llevados a cabo y tras ser informada de la resolución, no se ha mostrado conforme.

Y en su virtud, el reclamado suplica al Colegio Arbitral, que tenga por presentado este escrito y en su virtud se acuerde dictar laudo desestimatorio en relación a la reclamación planteada por el reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que si bien es cierto que al reclamante no se le llegó a entregar el terminal ni la tarjeta SIM; no obstante, motivó la realización por parte de la empresa reclamada de unas gestiones a la postre innecesarias que han de ser indemnizadas.



En consecuencia, el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 20 euros, quedando con ello saldada la deuda pendiente. Una vez abonado dicho importe la empresa reclamada dará de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pueda estar incurso por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1320/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en reparación de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE, que fue formalmente citada para el acto de audiencia del que consta su entrega y recepción, con fecha 12-05-04; no comparece personalmente. Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje, en la que manifiesta que desde la fecha 28-07-03 depositó un aparato de telefonía móvil en la empresa reclamada para la reparación de un teléfono móvil, dándole un plazo de 15 días y a fecha 16-10-03 todavía no está reparado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que ratifica las alegaciones presentadas en su escrito de fecha 10 de febrero de 2004, en las que se afirma que:

- El teléfono fue entregado por el cliente para la reparación el 28-07-03, informándosele de que debía enviarse a Sabadell, y que no disponía de teléfono de repuesto.
- La empresa reclamada envía el teléfono al servicio técnico el mismo 30-07-03. Deben cambiarle la placa principal. Coincidió con periodo vacacional y se alargó el plazo habitual en la reparación.
- El servicio técnico devuelve el teléfono reparado el 10-09-03 y avisan al cliente para retirarlo. Lo hace ese mismo día. Al día siguiente 11-09-03 vuelve porque el teléfono no acepta su tarjeta SIM. Revisan el teléfono y se comprueba que la placa instalada no corresponde al operador con el que trabaja el cliente, comunicándole que han de enviarla de nuevo al servicio técnico, se procede al envío el 12-09-03.
- El 16-10-03 el cliente acude a reclamar su teléfono, al informarle de que no se ha recibido todavía exige un teléfono o de lo contrario presentará una reclamación. Comprueban todos sus teléfonos disponibles, pero no hay ninguno compatible con el del cliente; le solicitan un día para proporcionarle un teléfono compatible. No estando conforme, interpone una reclamación.
- El día 12-11-03 llega el teléfono reparado, se avisa al cliente, que lo retira ese mismo día.

Entienden, por todo lo expuesto anteriormente, que han actuado con la debida diligencia, no produciéndose ninguna demora por su parte.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra el reclamado por considerar que la empresa reclamada ha actuado con la debida diligencia, no siendo responsabilidad suya el retraso en la entrega del teléfono móvil.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1421/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató el servicio de telefonía con la empresa reclamada el 31-10-02, en la factura de enero de 2003 le facturan la cantidad de 30 euros con la que no estaba de acuerdo, reclamando la factura para hacer las oportunas comprobaciones, no la remiten y pasados dos meses le cortan la línea haciéndole pagar una penalización de 174 euros por haber suspendido el contrato antes de tiempo, posteriormente le vuelven a reclamar 67 euros más, con lo que no está de acuerdo ya que corresponde a las facturas de febrero y marzo, periodo en el que únicamente podía recibir llamadas y no realizarlas.

Por lo cual solicita la devolución del importe de la penalización descontando el importe de las facturas pendientes o bien que se anule la deuda.

LA PARTE RECLAMADA, habiendo sido formalmente citada mediante certificado con acuse de recibo del cual consta su entrega y recepción con fecha 14-05-04, no comparece.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la operadora ha obrado correctamente al realizar el corte del servicio telefónico, dado que éste se ha producido como consecuencia de la falta de abono de las facturas anteriores al corte del servicio que han originado la deuda que se le reclama. Asimismo tampoco ha quedado acreditado por el reclamante el abono de las facturas.

En virtud de lo anteriormente descrito, el reclamante deberá abonar la cantidad de 67,31 euros, IVA incluido, a la empresa reclamada. Una vez satisfecho el importe, la empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos y certificará por escrito dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral que no existe inscripción alguna contra el reclamante en registros de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1442/03-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y solicitud de Arbitraje.

Explica que antes de salir de viaje a Siria consultó los precios de las llamadas en roaming, mediante llamada a la empresa reclamada, un operador le informó de las tarifas: horario de mañana (desde las 10,00 hasta las 15,00 horas) 2,71 euros minuto; y hasta las 10,00 horas del día siguiente: 1,69 euros minuto.

Con estas tarifas no puede estar de acuerdo con los importes facturados en la factura de fecha 16-08-03. En la empresa reclamada le informaron que, además de estas tarifas le explicaron que ha de aplicarse por llamada del operador extranjero, en este caso de Siria.

No entiende, ni está de acuerdo, a la vista de las alegaciones de la empresa reclamada por qué se reconoce un fallo en la facturación y le bonifican el importe de 6,96 euros, IVA incluido.

Ha intentado solucionar la situación definitivamente con la empresa por todos los medios a su alcance, por correo, fax y en las oficinas. Nunca se ha negado a pagar, pero considera que sólo debe pagar a razón de la tarifa que le informaron por teléfono. También reconoce que los números consignados en la factura son conocidos de él, y de llamadas que efectivamente realizó.

Si hubiera conocido que el operador Sirio iba a cargar también el importe de las llamadas no hubiera utilizado el teléfono móvil, sino que hubiera utilizado cabinas o teléfonos de hoteles. Recientemente ha recibido una carta de empresa de recobros, que considera amenazante.

En el expediente, junto con la Solicitud de Arbitraje constan tres hojas con membrete de la empresa reclamada en la cual aparecen las tarifas de la empresa reclamada en sus comunicaciones con Siria.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamante y se adjunta al acta y al expediente. Formula como alegaciones:

1. En síntesis reclama el importe de la factura de fecha 16-08-03 e importe 412,14 euros, IVA incluido.
2. Una vez estudiada la reclamación y realizadas las comprobaciones oportunas, la empresa reclamada, ha procedido, para solventar la reclamación planteada, a realizar un ajuste (en la factura de fecha 16-08-03 e importe 412,14 euros, IVA incluido, impagada y objeto de la reclamación), por importe de 6,96 euros, IVA incluido, correspondientes a una llamada que se efectuó el 26-07-03, por lo que el importe de la factura de fecha 16-08-03 queda por 405,18 euros, IVA incluido.
3. Se ha verificado que el resto de las llamadas realizadas han sido correctamente tarifadas, incluidos las realizadas desde el Líbano, por lo que la factura, una vez ajustada, es del todo correcta.

Solicita la desestimación de la reclamación y se acuerde el pago por parte del reclamante del importe de 405,18 euros, IVA incluido, que se considera deuda líquida, vencida y exigible.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, entrando en el estudio detallado de la factura impugnada, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante.

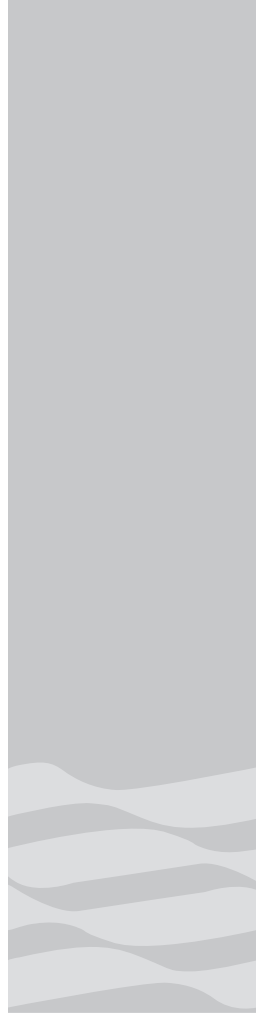
Considerando que la empresa reclamada ha reconocido haber facturado incorrectamente las llamadas efectuadas el 26 de julio de 2003.

Considerando que debe aplicarse la tarifa de la empresa reclamada, aportada al expediente, a las llamadas en roaming con el operador, resulta que debe ajustarse la factura impugnada mediante el descuento de la cantidad de 134,03 euros más el IVA correspondiente (155,47 euros).

Así, de los 405,18 euros reclamados por la empresa reclamada, por estar pendiente el pago, el reclamante deberá abonar 249,71 euros.

La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos y, verificado el pago, la empresa reclamada certificará por escrito dirigido al reclamante que no existe inscripción alguna contra él en ficheros de impagados, morosos o solvencia patrimonial.

TINTORERÍAS



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0487/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de planchado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Al planchar el pantalón no dejaron la raya original. Al ir a retirarlo consideró que no se había respetado la raya de planchado y se había marcado una doble raya. Aporta al colegio Arbitral otros pantalones en los que, en la misma tintorería ha sucedido lo mismo. No recuerda si pagó el servicio de tintorería o no. Explica que su apreciación era ver una doble raya y por eso reclamó. Ahora, a la vista del pantalón objeto de la reclamación, considera que está correctamente planchado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que considera que el trabajo ha sido correcto. Aporta el pantalón objeto de reclamación ante el Colegio Arbitral para comprobar su estado. Se trata de un pantalón de lino y tal tejido es sabido que plantea dificultades. Ante la reclamación de la clienta y su discoformidad en cuanto a la raya, intentaron en todo momento satisfacerle, para lo cual llevaron de nuevo el pantalón al taller, para pasarlo por prensa y volver hacer el planchado. Considera que el trabajo de plancha está correctamente hecho. La tarifa por este servicio es de 3,50 euros.

Se entrega el pantalón objeto de la reclamación a la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y habiendo comprobado el estado de planchado que presenta el pantalón objeto de la reclamación, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, considerando que el trabajo hecho por la empresa reclamada ha sido del todo correcto.

No ha quedado acreditado si la reclamante pagó por el servicio de tintorería, pero considerando que la empresa reclamada ha rechazado la exigencia de este pago, se declara a la reclamante exonerada del mismo. El pantalón objeto de la reclamación queda en poder de la reclamante y le ha sido entregado al finalizar el acto de audiencia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 492/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE Comparece y manifiesta que se llevó para la limpieza un cancán y un vestido de novia, el cancán se recogió y pagó estando de acuerdo con la limpieza. El vestido no se recogió por no estar de acuerdo con la limpieza ni tampoco se pagó su limpieza que ascendía a 90,15 euros, IVA incluido. ella pretendió en todo momento que el vestido volviese a su estado original, por eso se llevó a la tienda donde se compró. Considera que las manchas eran causadas por una mala limpieza, la tintorería afirmó que era del propio vestido, pero la tienda opina que es un problema de limpieza, quedaron en desmontar el vestido por parte de la tienda para poder limpiarlo, pero al recogerlo el vestido no quedó como en origen, las manchas de los bajos no habían salido. No pagó y tampoco se le entregó el vestido.

Solicita no pagar la limpieza puesto que el vestido no quedó como quería, además quiere una indemnización compensatoria por daños morales que asciende a 300 euros.

Quiere dejar constancia que efectivamente el vestido lo llevó a la tintorería la primera vez su madre, pero en veces sucesivas fue ella en persona quien acudió, recibiendo en ocasiones un mal trato por parte de quien le atendió en la tintorería.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el vestido lo llevó un familiar, a quien se informó por escrito y firmó, que el vestido no quedaría bien, sobre todo los bajos.

Reconoce que al entregarlo la primera vez el vestido no quedó bien y se repitió la limpieza, mejorando bastante. Con la segunda limpieza aparecieron en las costuras ciertas sombras, no manchas. La reclamante no dejó tocar el vestido, hablaron con la tienda y el vestido quedó estupendo, ya no tiene manchas. Su sorpresa viene cuando la reclamante va a recoger el vestido sin querer pagar la limpieza y además pide daños y perjuicios.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la reclamante.

Considerando que el resultado final de la prenda ha sido el correcto, y teniendo en cuenta el ofrecimiento efectuado por el representante de la empresa, referente a la condonación de parte de la deuda pendiente de pago por la limpieza y planchado de la prenda que asciende a 90,15 euros, IVA incluido, la reclamante abonará a la tintorería reclamada la cantidad de 40 euros, en concepto de planchado, quedando exonerado del pago de los 50,15 euros restantes en concepto de limpieza.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0574/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería, por extravío de una americana

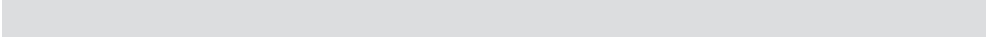
LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Llevó para la limpieza una chaqueta de caballero (americana) azul marino, de su marido. La retiraron después de la limpieza. En casa comprobaron que no era su chaqueta, ya que le habían dado una mucho más pequeña, aunque similar a la que habían entregado. Intentaron solucionar el asunto con la tintorería, quien les dijo que esperaran unos días por si aparecía su chaqueta. Para identificar la americana, recuerda que llevaba botones de ancla dorados; fue adquirida en unos grandes almacenes y llevaba las etiquetas propias de esta marca. No recuerda con exactitud cuánto le costó la americana, considera que el equivalente a 180 euros (30.000 pesetas), y la adquirió hace dos años y medio o tres.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la clienta entregó dos chaquetas para su limpieza y le devolvieron dos, ante esto manifestó la clienta que una de las chaquetas no era la suya. Consideraron que podía tratarse de un error en la entrega, por lo que sugirieron que esperaran unos días, por si el cliente que había recibido otra americana cambiada lo manifestaba. Aporta el ticket del servicio de limpieza y la americana que entregó con la etiqueta de contraseña para identificarla.

Aporta la americana para ser vista por el Colegio Arbitral. El marido de la reclamante se la prueba; es evidente que le queda muy pequeña y se trata de una americana de caballero que ha sido adaptada para uso por una señora. Lleva unos botones negros, con dorado y un escudo. La americana lleva una etiqueta de un establecimiento.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y habiendo examinado la prenda que ha sido aportada al acto de audiencia; considerando el tiempo de uso de la americana propiedad de la parte reclamante, que se considera efectivamente extraviada, acuerda ESTIMAR la



reclamación interpuesta por la reclamante. Por ello, la parte reclamada abonará a la reclamante la cantidad de CIENTO VEINTE EUROS (120 euros), pago que se hará en efectivo o mediante el envío a la reclamante en talón nominativo o giro posal.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0643/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuesto deterioro de un traje de caballero en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Manifiesta que es cliente de esta empresa desde hace unos diez años, sin haber tenido hasta ahora problemas. Llevó a la tintorería reclamada dos trajes para su limpieza. Los retiró colgados en perchas y con funda de plástico, en ese momento no lo advirtieron que hubiera tenido cualquier incidente o deterioro. Al hacer la maleta para un viaje de trabajo, en el que precisaba llevar un traje oscuro, comprobó que uno de los pantalones, de uno de los trajes estaba seriamente deteriorado, puesto que tenía grandes agujeros en la entrepierna. Necesitó urgentemente adquirir otro traje para cubrir su necesidad, puesto que necesariamente debía salir de viaje inmediatamente y requería un traje oscuro. Motiva también su reclamación el hecho de que no le advirtieran del deterioro del pantalón. El representante de la tintorería le dijo que reclamara, que reconocía que tenía que pagar, que iniciara los procedimientos que estimara el reclamante, puesto que transcurridos unos meses, la tintorería o el seguro deberían pagar. El traje objeto de la reclamación lo adquirió a finales de septiembre de 2002. Lo llevó a la tintorería el 16-04-03. Reclama el importe del traje que tuvo que adquirir urgentemente, aun siendo éste de menor importe que el que resultó dañado. A la vuelta del viaje pidió a la sastrería la factura que aporta. Reclama 407 euros. Al llevar el traje deteriorado, la propia dependienta de la tintorería quiso comprobar llamando al taller que el traje entró en buenas condiciones, y desde el taller nadie advirtió que el pantalón entrara en malas condiciones. No acepta la oferta hecha, de reparar el pantalón poniendo unas piezas, más cuando en la sastrería le advirtieron que la solución que quería darle la tintorería era la adecuada. Aporta también la americana que corresponde a su traje para ser vistas ambas piezas por el Colegio Arbitral.

EL RECLAMANTE añade: la parte demandada indica que el problema del pantalón es de uso. Ante esta afirmación quiero preguntar ¿la rotura en un botón en el otro traje y que supuso tener que cambiar todos los botones, también es un problema de uso? Creo que el problema es de calidad en el servicio.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que considera que el pantalón está perfectamente limpio y entregado. Considera que tiene un problema

de uso y el estado que presenta no ha sido consecuencia del tratamiento hecho en la tintorería. Como oferta de solución que dio a su cliente y ahora reitera, ofrece llevarlo a un taller de costura para poner unas piezas en la zona rota del pantalón. No hicieron ninguna descripción de los desgastes por el uso con los que entró el pantalón en la tintorería, práctica que mantiene la empresa porque a veces les resulta incómodo o molesto tener que advertir a sus clientes el estado con el que entregan la prenda.

EL RECLAMADO añade: y además el departamento e Inspección de Consumo de la DGA sanciona si se efectúan observaciones no extraordinarias en la recepción, siendo el desgaste por el uso algo habitual en la ropa recepcionada.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la prenda objeto de la reclamación, tanto el pantalón como la chaqueta del traje por el que se reclama, considera que todo el conjunto presenta un estado notable de desgaste por el uso, se DESESTIMA la indemnización solicitada del valor de un traje nuevo.

El Colegio Arbitral, estima que procede una compensación al reclamante por el hecho de no ser advertido por la tintorería del estado del pantalón, ni en el momento de la recepción, ni en el momento de la entrega una vez efectuada la limpieza.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de TREINTA EUROS (30 euros), mediante giro postal enviado al domicilio del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0697/03-JA

TINTORERÍAS

Por pérdida de un vestido de fiesta

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó un vestido a la tintorería (presenta justificante) que sólo había usado una sola vez. Al recogerlo se le indica que el vestido ya había sido recogido. Volvió a recoger el vestido aportando el ticket. Se le comunica que el vestido no aparece y la empresa le solicita el precio del vestido para abonarlo, ofreciéndole 90 euros. La reclamante alega que con ese precio no puede cubrirse el precio de los complementos que van a juego con el vestido de fiesta, además lo compró de rebajas y ahora tendría que comprarlo de nuevo. Solicita el precio real del vestido.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que los hechos son como los cuenta la reclamante. Asume la responsabilidad y el costo del vestido. Le solicitaron que esperara un mes para una posible devolución. Pasado este tiempo le ofrecen 90 euros contando la depreciación del vestido por uso (sobre los 120 que le costó). Se mantiene en la misma oferta porque tampoco se ha aportado un justificante del precio real del vestido.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada al haber quedado debidamente acreditada la responsabilidad de la empresa reclamada en la pérdida de la prenda objeto de la controversia.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante el importe de 97,20 euros, resultante de la suma del servicio de limpieza prestado por la tintorería más el precio estimado del vestido de fiesta en función de su depreciación por el uso.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 846/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en la prestación de un servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE, que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo cuya recepción fue firmada con fecha 23-02-04, que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

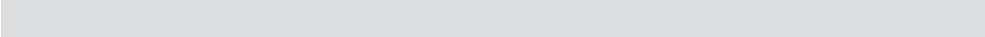
En su solicitud de arbitraje de fecha 16-06-03 manifestó que habiendo preguntado en la tintorería por el precio de la limpieza de una americana y un pantalón le dijeron que era de 6 euros. Al protestar, al ver que la factura era de 18 euros, le indicaron que al tratarse de un traje de comunión, tiene la categoría de especial. En el tablón de precios no viene reflejado el precio como especial en la limpieza de un traje de comunión, ni se le indicó verbalmente. El traje está bien, sin manchas. Manifiesta que en otras tintorerías la limpieza del traje de comunión es de 7,50 y 5,65 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante había preguntado en su día por el precio de limpieza de una americana y un pantalón. Posteriormente al encargarse la limpieza de distintas prendas, entregó entre ellas un traje de comunión. En ese momento, como resguardo, se le entregó un albarán que indicaba los precios de los servicios solicitados. A los pocos días, cuando va a retirar las prendas ya limpias, manifiesta su desacuerdo con el importe de 18 euros correspondiente al traje de comunión. Se le explica que el traje de comunión es una prenda especial, que el servicio es esmerado, limpiándolo individualmente para garantizar un resultado óptimo. Hace unos quince días, la cliente pasó por el establecimiento, retiró el traje y abonó el servicio de 18 euros.

Intentada la conciliación y no siendo posible por no llegar las partes a un acercamiento en sus posturas, el Colegio Arbitral acuerda dar por terminada la audiencia, quedando pendiente la emisión del correspondiente laudo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante con-



tra la empresa reclamada, por entender que la reclamante tuvo conocimiento del precio exacto al entregarle la empresa reclamada el albarán correspondiente en el momento de encargar el servicio, no mostrando disconformidad con el mismo hasta transcurridos varios días, cuando el servicio ya estaba realizado.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0847/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó para su limpieza un pantalón de ceremonia. Lo dejó para su limpieza y al retirarlo no comprobó en el mismo momento y en el mostrador el resultado. A los dos días, al ir a ponérselo para una ceremonia, vio que tenía un cerco blanco; por las circunstancias se lo tuvo que poner. Esto sucedió un sábado y al lunes siguiente acudió a la tintorería para intentar llegar a una solución, encontró los tickets de identificación de la prenda, pero las dependientas no le daban una solución. Muestra el pantalón para ser visto por el Colegio Arbitral y la parte reclamada. Aporta factura del traje del que forma parte el pantalón y reclama el importe de 257,78 euros, más el correspondiente IVA.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que ante la reclamación de la cliente, pidieron el ticket del servicio, dada la circunstancia de que el pantalón se volvió a poner tras salir de la tintorería. Le ofrecieron una nueva limpieza. Considera que el deterioro que presenta la prenda no es por quemaduras de plancha. Ofrece de nuevo realizar una limpieza del pantalón. Rechaza la reclamación en los términos que ha sido planteada de abonar el importe de un traje completo, ya que no se comprobó por la cliente el estado del pantalón en el momento de la entrega. Interviene la responsable del establecimiento en el que se realizó el servicio de tintorería, y reconoce que se trata del pantalón entregado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante por considerar que la prenda ha sufrido un deterioro en el servicio prestado por la tintorería, consecuencia del cual, el pantalón presenta un estado que no es apto para su uso en un traje de ceremonia.

Por todo ello, la empresa reclamada abonará a la reclamante en efectivo, mediante talón bancario o giro postal la cantidad de **NOVENTA EUROS (90 euros)**.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1071/03-JA

TINTORERÍAS

Por pérdida de un traje depositado para su limpieza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó un traje a la tintorería y lo perdieron. Esperó un mes y reclamó por escrito. Ante el silencio de la tintorería optó por reclamar ante la Junta Arbitral de Consumo. Niega que le hayan ofrecido indemnización alguna y que la compañía de seguros de la tintorería le haya ofrecido ninguna cantidad. Solicita el precio del traje valorado en 285 euros más 36 euros de carburante para desplazarse al lugar de compra del traje para adquirir otro nuevo más 5,50 euros de la limpieza.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que ante la pérdida del traje se comunicó a la compañía de seguros. La compañía ofreció una indemnización que se trasladó al cliente. El cliente no ha aportado, hasta el momento de efectuar la presente reclamación, la factura necesaria para proceder a dicho abono.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada al haber quedado debidamente acreditada la responsabilidad de la empresa reclamada en la pérdida de la prenda objeto de la controversia.

En consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de 235 euros en concepto del precio estimado del traje, teniendo en cuenta el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, más el importe del servicio de limpieza efectuado en la prenda

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1203/-JA

TINTORERÍAS

Por daños en alfombra

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en junio de 2003 entregó dos alfombras en la tintorería, a la entrega en su domicilio se advierte el cambio de color en una de ellas tanto en el fondo como en los dibujos, ante su queja en la tintorería se disculparon y dijeron que solucionarían el error, a la nueva entrega se observan los mismos daños e incluso se aprecia arrugada y áspera. Por tercera vez se la llevan y a la entrega se observa una mejora en el tacto y en las arrugas, sin embargo el color sigue siendo defectuoso. Reclama el importe íntegro del coste de la alfombra, 294,50 euros.

No abona el importe de la limpieza de las alfombras porque a la entrega no disponía de efectivo en su domicilio, pero al observar los fallos y hablar con el responsable de la tintorería sin que le pidieran el abono, se muestra dispuesta a abonar la limpieza a la espera de subsanar el fallo.

No le advirtieron de los posibles daños que se pudieran causar.

La alfombra en el momento de la limpieza tiene una antigüedad de 23 meses tratándose de una alfombra artesanal e insustituible.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la limpieza de las alfombras se realiza en una central de limpieza de alfombras, ante la reclamación se les volvió a remitir por dos veces dados los daños que se observan en la alfombra.

Comparece el representante de la central de limpieza de alfombras manifestando que se sometió a un tratamiento con agua y jabón neutro con secado rápido, es el tratamiento correcto y adecuado para el tipo de alfombra no observándose modificación en los colores. No se trata de una alfombra artesanal totalmente.

LAUDO

El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de la documentación aportada y de la vista de la alfombra, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada debiendo la empresa reclamada abonar la cantidad de 240 euros a la reclamante, en efectivo o



mediante cheque nominativo, al no haber advertido la posibilidad de redeposición de color, pasando la alfombra a ser propiedad de la empresa reclamada.

La reclamante deberá abonar los tratamientos de limpieza por importe de 29,54 euros

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1213/03-JA

TINTORERÍAS

Por daños en traje

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que depositó en septiembre de 2003 un traje para su limpieza en seco, al recogerlo observó la impresión de unas manchas de forma circular que antes no existían y que considera que son consecuencia del tratamiento defectuoso al que la prenda ha sido sometida.

Reclama el importe de la prenda por importe de 275 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que puede tratarse de un defecto en la tela o del fabricante negando su responsabilidad en los desperfectos, no habiendo observado nada extraño en el momento de su limpieza.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de la documentación aportada y de la vista de la prenda, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por entender que no es imputable a la tintorería los desperfectos observados en las distintas piezas de tela utilizadas para la confección de la prenda.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1379/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que era cliente habitual de la tintorería, puesto que llevaba semanalmente una colada completa. Al cabo de 10 meses se dio cuenta de que le faltaban una serie de prendas de ropa. Le decían que la buscarían y la reclamó en varias ocasiones, pero no se la han devuelto. Relata que cuando entregaba sus bolsas de ropa, para lavar no le hacían un ticket de recepción de cada prenda. Reclama: 2 pantalones vaqueros Armani (valora en 400 euros); 1 chaqueta de punto Tommy (190 euros); 1 pantalón de Porto Nike (75 euros); 1 pantalón de vestir Burberrys (250 euros) y varias prendas de ropa interior. El importe total de la reclamación que formula asciende a 900 euros. Considera que la pérdida de las prendas se ha producido en distintos lavados. Explica que reclamó a las dos o tres semanas desde que detectó la falta de prendas. Considera que sus prendas han podido ser entregadas a otra persona.

LA PARTE RECLAMADA ratifica que el reclamante es cliente habitual y llevaba ropa de lavandería frecuentemente. Se trata de un servicio que se realiza en una lavadora; de ahí pasa a la secadora, una vez seco se prepara en una bolsa y se entrega. Cuando el cliente reclamó que le faltaban prendas, reclamaba tres prendas y resulta que en este acto reclama 5 prendas. En las fechas en las que se reclama que faltan prendas, no han aparecido prendas en el establecimiento. Se hace un ticket por colada, sin determinar cuántas y cuáles son las prendas que se reciben. El servicio que requería el cliente era sólo de lavado, sin planchado. Expresa que este servicio de lavandería es muy poco frecuente en el establecimiento en el que se reclama. Considera que no procede dar una compensación, por cuanto no hay prueba de la pérdida de las prendas que se le reclaman, ni tampoco de que el cliente las entregara en una fecha determinada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante al no haber quedado debidamente acreditada la supuesta pérdida de prendas por parte de la empresa reclamada, dado que, ni a la entrega de la ropa en el establecimiento de tintorería, ni a su recepción por el cliente, las prendas fueron debidamente numeradas, relacionadas e identificadas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1394/03-A

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó una prenda a la tintorería, sobada pero en buen uso, con una mancha de tinta.

La señorita que se la recepcionó le dijo que no se iría, pero a la reclamante le daba igual que no se fuera la mancha de tinta ya que podía disimularla de otra manera (poniendo una pegatina por ejemplo).

Al recoger la prenda de la tintorería vio que estaba toda la mancha de tinta corrida por toda la cazadora, dejándola inservible.

Aporta el ticket de la entrega de la prenda. En el ticket consta reserva de coloración. Pero esta reserva se refiere a otras manchas amarillas que tenía la prenda.

Solicita el abono de la cazadora, que valora en diez mil pesetas u otra solución (tinte si se le garantiza que va a quedar bien).

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta: Presenta la prenda al Colegio Arbitral, en la que se aprecia la mancha y la decoloración.

Cuando se recogió la prenda llevaba una mancha de tinta. Si hubiera sido una raya de tinta no hubiera pasado nada, pero al ser una mancha grande se corre el riesgo de que suceda lo que estamos viendo.

La prenda fue lavada en seco.

La empresa propone teñir de negro la cazadora, pero no puede garantizar que quede bien.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, dado que la prenda ha sufrido un considerable deterioro en el proceso de limpieza efectuado por la empresa reclamada, que la hace inservible para su uso habitual.



En consecuencia la empresa reclamada abonará a la reclamante, en efectivo, el importe de 50 euros; quedando la prenda en poder de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1406/03-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó para la limpieza una blusa confeccionada a mano. Se trata de una prenda que manifiesta es de seda natural. Aporta la prenda para ser vista por el Colegio Arbitral y la parte reclamada. Relata que al ir a retirarla no se la entregaron, ya que ante el deterioro se estaban haciendo gestiones dentro de la empresa. Le ofrecieron como indemnización el importe de 30 euros y la blusa quedaría en poder de la tintorería, cantidad con la que no estaban de acuerdo. Adquirió la tela en un comercio de Zaragoza y la blusa se confeccionó a mano por una modista. Recuerda que la prenda le costó unos 300 euros, pero no recuerda cuál fue el precio pagado por la tela y cuánto pagó a la modista. Reclama el importe de 300 euros o que le confeccionen y entreguen sin coste una prenda similar a la siniestrada.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en la contestación dada a la reclamación. La empresa reconoce que la blusa se quemó con la plancha y desde el primer momento la empresa considera que procede una indemnización. Preguntada la clienta, manifestó que se trataba de una blusa de seda natural, confeccionada hacía unos tres años y que el valor reclamado ascendía a 300 euros. No pueden aceptar este importe indemnizatorio, considerando que no se trata de seda natural sino 100% poliéster. Además, la prenda tiene otro deterioro que fue reparado por una modista. Ratifica que ofrece el importe de 30 euros, cantidad en la que valora el material de poliéster que fue dañado. Aporta una pieza de seda para poder comparar los materiales.

LAUDO

Considerando que la empresa reclamada ha reconocido el deterioro de la blusa por haber sido quemada en el proceso de plancha, considerando que el desacuerdo entre las partes estriba en la cuantía con que debe indemnizarse.

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y a la vista de la blusa objeto de reclamación, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante.

Considerando el material con el que está confeccionada la prenda siniestrada y el tiempo de uso de la misma y que la reclamante abonó el importe del servicio, la empresa reclamada abonará en efectivo a la reclamante un importe de SESENTA Y DOS EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (62,50 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 936/03-JA

REPARACIÓN HOGAR

Por supuestas irregularidades en obras de reforma en vivienda

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Los trabajos realizados los pagó en agosto de 2001, así consta en la factura aportada. El 14-08-02 envió un buro fax a la empresa, reclamando por el resultado de los trabajos. Acudió un instalador a su casa, pero no dio ninguna solución a los defectos de instalación. Interpuso Solicitud de Arbitraje el 28-07-03. Explica que sólo en el momento de advertir las deficiencias en los trabajos inició sus reclamaciones, el tiempo transcurrido es debido a circunstancias personales. En primer lugar acudió al establecimiento. Acudió un operario y al no dar ninguna solución, requirió que acudiera el responsable de la empresa, y manifiesta que no acudió nunca. En sus explicaciones por la reclamación interpuesta, alude al reportaje fotográfico que aportó como prueba. Reclama que se levante el suelo de la entrada, hasta la entrada del dormitorio; cambiar la puerta del dormitorio; cambiar la puerta de entrada; cambiar la puerta del baño grande y que se haga en encastrado en la madera de la guía del armario del pasillo. Añade: el suelo se está estropeado habiendo unas grietas y las piezas machihembradas se están separando. En su caso, reclama la cantidad que resulte de un presupuesto para tales trabajos.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante únicamente se dirigió a la empresa para reclamar una factura; la factura debería emitirse con el IVA correspondiente. En cuanto a la reclamación por la incorrecta instalación o ejecución de los trabajos, considera que deberían comprobarse, pero no es momento transcurridos más de dos años después. Los materiales instalados son los que consten en el presupuesto previo que fue aceptado. Relata que tuvo que levantar una pared de madera porque el reclamante alegaba que se oían ruidos. En cuanto a los cristales, relata que son reflex, de manera que logran mayor luminosidad a la entrada; éstos son los elegidos al aceptar el presupuesto, no acepta que por no ser de agrado del reclamante tenga que sustituirlos a su costa tras ser instalados. En oposición a la reclamación manifiesta que únicamente se contrató con esta empresa la colocación de puertas y suelo de tarima. La empresa manifiesta que la prueba de conformidad con los trabajos hechos por parte del reclamante es que pagó el precio convenido por los trabajos, considera que si el cliente comprobó unas terminaciones

tan defectuosas como alega, no hubiera hecho efectivo el pago en tanto no se solucionara. En aras a una solución ofrece: acudir al domicilio a ajustar los cierres de las puertas; en cuanto a la junta de los pavimentos en el baño, habría que estudiar su estado y solución; está dispuesto a colocar correctamente el tornillo de la puerta de entrada.

Concretando sobre aspectos de su reclamación, las partes alegan:

- Cristales reflex*: Al hacer el encargo, el reclamante manifestó que, al tratarse de un dormitorio, procedían unos cristales opacos. No admite que eligiera los mismos cristales para salón, cocina y dormitorios. Se le sirvieron todos los cristales iguales, siendo que procede que en el dormitorio fueran opacos. La empresa ratifica que se instalaron los cristales que figuran en contrato.
- En cuanto a las instalaciones hechas, la empresa manifiesta que la práctica sistemática es colocar antes las puertas que la tarima. La empresa manifiesta que el reclamante era especialmente exigente, lo que le obligó a cambiar numerosas molduras.
- Armario del pasillo*: Se trata de un armario corredero. La empresa explica que lleva unos reguladores que permiten adaptarlo si hay desnivel. Si el suelo no está nivelado, hay que adoptar la solución que se hizo.
- Puertas que no cierran*: La empresa acepta que si no funcionan correctamente está dispuesto a ir a regular los mecanismos para que funcionen correctamente.
- Desnivel en el suelo*: Al colocarse la tarima sobre el suelo existente, la empresa considera que no tiene responsabilidad sobre el resultado si los desniveles ya estaban en el suelo sobre el que se actuaba. El reclamante manifiesta que al poner la tarima, el suelo sobre el que se trabajaba estaba en perfectas condiciones y la puerta ajustaba.
- En cuanto a la puerta del baño grande*: El reclamante explica que hay un escalón de 1,5 cm. Explica que debajo únicamente había una banda de sintasol, pegada a la baldosa, que hacía de junta, que colocó él mismo, pero no tiene más grosor que 1 mm. Explica que el baño ya estaba reformado y tenía baldosas nuevas sobrepuestas a las originales. La empresa manifiesta que es lógico, ya que la tarima es un pavimento sobrepuesto y así resulta la diferencia con el pavimento que hay debajo. Procede que se instale una junta en el ras de la puerta para cubrir este desnivel, buscanso que quede nivelado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante, y en virtud de este **LAUDO**, se obliga a la parte reclamada a proceder, en el plazo de **UN MES** a realizar sin coste alguno para el reclamante las siguientes reparaciones:

- 1. Ajustar correctamente la puerta de entrada a la vivienda, para que quede en perfecto uso.**
- 2. Ajuste y nivelado de las puertas correderas del armario para su correcto cierre.**
- 3. Instalación de una moldura o tapajuntas que dé la terminación adecuada al encuentro entre pavimentos, a ras de la puerta del cuarto de baño.**

El reclamante, por su parte deberá facilitar el acceso a la vivienda para efectuar estas reparaciones en las fechas que convengan las partes.

El Colegio Arbitral **DESESTIMA** las demás pretensiones del reclamante.