

CUADERNOS DE CONSUMO N.º 44

**Junta Arbitral
de Consumo de Aragón**

Dirección General de Consumo



CUADERNOS DE CONSUMO N.º 44

**Junta Arbitral de Consumo
de Aragón**

LAUDOS, 2006

Dirección General de Consumo

Edición: Marzo 2010

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón
Dirección General de Consumo

Internet: www.aragon.es/consumo

Impresión: ARPIrelieve

Depósito Legal: Z-977/2010

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
ALIMENTACIÓN	7
APARATOS ELECTRÓNICOS.....	11
AUTOMÓVILES	21
CORREOS.....	43
ENSEÑANZA	55
FOTOGRAFÍA	153
INFORMÁTICA	157
MUEBLES.....	165
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO	183
ROPA Y CALZADO	213
SALUD	225
SEGUROS	235
SERVICIOS DEPORTIVOS	239
TELEFONÍA-INTERNET.....	245
TELEFONÍA MÓVIL	341
TEXTIL	497
TINTORERÍA	501
TRANSPORTE DE VIAJEROS	543
TURISMO	551
VIVIENDA	555

PRESENTACIÓN

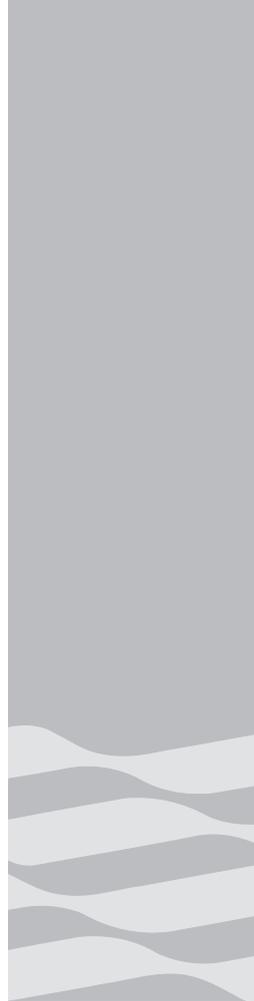
La Comunidad Autónoma de Aragón, en aras de proteger eficazmente los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, recogió el mandato constitucional, y en colaboración con la Administración estatal, puso en funcionamiento la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con objeto de dar respuesta a la necesidad social de ofrecer una alternativa a la vía judicial.

En la presente legislatura estamos profundizando en el impulso y consolidación del Sistema Arbitral de Consumo como mecanismo extrajudicial, así como en la producción de material informativo para su conocimiento y defensa de los derechos de los consumidores. Hay que reseñar, por su trascendencia, que se ha iniciado la aplicación de la nueva normativa de arbitraje de consumo, en cuya elaboración ha tenido participación decidida la Comunidad Autónoma de Aragón, tanto desde la Presidencia del Grupo de Trabajo de Arbitraje como desde la deliberación técnica en el propio grupo. Asimismo, se está incrementando significativamente el número de adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo, como resultado de la campaña de difusión puesta en marcha en todo el territorio y en colaboración con las organizaciones empresariales aragonesas.

Desde el Gobierno de Aragón queremos reconocer el agradecimiento de los ciudadanos y la colaboración de las organizaciones de consumidores y agentes económicos y en la línea marcada desde el Departamento de Salud y Consumo de profundización en el conocimiento y especialización ofrecemos esta compilación de los cuadernos de consumo con una selección de los laudos dictados en 2006, con objeto de que sean de público conocimiento los criterios esgrimidos por los colegios arbitrales, dotando al sistema y a los procedimientos a disposición de los ciudadanos del principio de transparencia, y que han de contribuir a una mejor comprensión de los aspectos generales y específicos del Sistema Arbitral de Consumo.

LUISA MARÍA NOENO CEAMANOS
Consejera de Salud y Consumo

ALIMENTACIÓN



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0041/06-JA

ALIMENTACIÓN

Por supuestas irregularidades en aplicación de vale descuento

LA PARTE RECLAMANTE, habiendo sido citado mediante correo certificado con acuse de recibo, del que consta su entrega y recepción con fecha 10-05-06, no comparece. Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje en la que manifiesta que al realizar una compra con fecha 02-12-05 se le entregó un vale descuento del 15% en compra próxima en carnicería, con vencimiento el 31-12-05. Con fecha 27-12-05 realiza una nueva compra de un producto de carne para acogerse al descuento, concretamente un jamón serrano, estando el producto en la sección de carnicería, y sin embargo no le admitieron el vale descuento, pues según la empleada que le atendió se consideraba un producto de charcutería. A pesar de ello le confirmó que efectivamente el jamón era carne, sin embargo no le aplicó el descuento, teniendo que abonar el importe íntegro, y dadas las fechas, dejar sin efecto, por caducidad el vale.

Por todo lo anterior, solicita la devolución del importe abonado aplicando el descuento, valorado en 5,99 euros, más una indemnización por daños y perjuicios de 20 euros, totalizando su reclamación el importe de 25,99 euros.

La legal representación debidamente acreditada, mediante escritura de apoderamiento que acompaña en este acto, en nombre y representación de **LA PARTE RECLAMANTE**, comparece y manifiesta que se ratifican en escrito de contestación a la reclamación de fecha 24 de febrero de 2006 que consta en el expediente, en el que informan que la parte reclamante disponía de un cheque descuento del 15% en su próxima compra de carnicería.

El artículo que el cliente quería comprar era jamón ibérico, pieza 39,90 euros. Este artículo no pertenece a la sección de carnicería.

Afirman que puede comprobarse que en todos los establecimientos se pueden encontrar las siguientes situaciones:

– Si es un mostrador conjunto carnicería-charcutería, nunca el jamón está situado con artículos de carnicería, sino que está ubicado con artículos de charcutería, como el jamón york.

– Si se dispone de mostrador independiente (como es el caso), el jamón serrano/ibérico se encuentra en el mostrador de charcutería para su venta lon-

cheada, en el mostrador de libre servicio envasado al vacío, o colgados para su compra por piezas.

Añaden que estos cheques son una promoción cargada informáticamente en su sistema de cajas, de tal forma que aplican el descuento exclusivamente a los artículos que pertenecen a la sección en promoción. No se puede manipular manualmente una caja para aplicar una promoción a un producto que no pertenece a la sección promocionada.

Aporta al acto de audiencia ordenanza municipal del Ayuntamiento, de Higiene Alimentaria, publicada en el «BOE» número 291, del 19-12-1996.

La ordenanza explica los productos que pueden venderse en las carnicerías, añadiendo los productos de charcutería, siempre que estén separados del resto, incluyendo entre los productos de charcutería todo tipo de jamones.

Por todo lo anteriormente expuesto, no admiten la reclamación planteada, dado que en cumplimiento de la legislación vigente el jamón es un producto de charcutería.

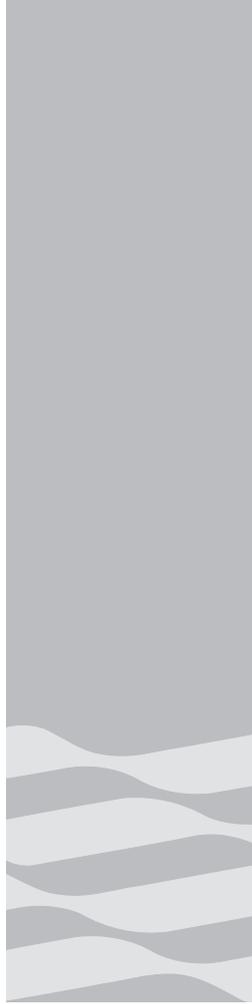
No obstante, como deferencia comercial ofrece tarjeta regalo cargada con un importe de 6 euros que pone a disposición del cliente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que el vale descuento objeto de la controversia fue correctamente inaplicado, dado que afecta exclusivamente a los productos de la sección de carnicería, y no a los productos cárnicos que se expenden en la sección de charcutería, como es el jamón serrano.

Asimismo se desestima la indemnización solicitada por los daños y perjuicios ocasionados al no haber quedado debidamente acreditados.

APARATOS ELECTRÓNICOS



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0141/06-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por supuestas irregularidades en aplicación de garantía en DVD

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió un DVD el 02-12-05. Comienzan a utilizarlo el 06-01-06, observando fallos de funcionamiento el mismo día de su estreno, dado que no reproducía correctamente. El 25-01-06 llevan el aparato al punto de venta, donde les indican que al haber transcurrido más de un mes desde la compra deben llevarlo ellos mismos al servicio técnico. Reclaman telefónicamente advirtiéndoles que el aparato dispone de una garantía de dos años; el encargado les comenta que dejen allí el aparato para que sea la reclamada quien lo envíe al servicio técnico para comprobar si el fallo es de origen. Vuelven con el DVD al Centro Comercial y, no obstante, al entregar el DVD les vuelven a facilitar la tarjeta del servicio técnico para que sean ellos quien lo lleven. Ante tal situación deciden no dejar el aparato y solicitan una hoja de reclamaciones, la demandada les entrega una hoja de sugerencias, y han de insistir que desean una hoja de reclamaciones oficial.

Piden explicaciones sobre el motivo por el que no es sustituido el aparato y les comunican que no se fían de que el aparato haya sido deteriorado por ellos debido al mal uso. Sin embargo, en ningún momento el aparato fue examinado, ni siquiera la caja fue abierta por el personal de la parte reclamada.

Afirma que en un primer momento hubiesen optado por la sustitución del aparato, pero tras todos los trastornos y mala atención sufrida solicitan la devolución del importe del DVD.

Por todo lo anterior, solicita la devolución del importe del DVD, que asciende a 79,90 euros, ofreciéndose a su devolución dado que no funciona correctamente.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 30-05-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como a la reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista, y comunican que la Ley de Garantías dice textualmente: Si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulta imposible.

Añaden que no se niegan en ningún momento a la sustitución del aparato, pero necesitan la confirmación del servicio técnico de que realmente es defectuoso.

Sus compromisos dicen que la devolución del dinero en efectivo se realizará durante los 30 días posteriores a la venta.

Continúan que es su intención la de solucionar el problema con su cliente dentro del marco legal, sustituyéndole el aparato por otro igual, pero no abonando el importe.

Por último, manifiestan que en el caso de que la reparación o sustitución fuera imposible, por ejemplo si se tratara de un reloj sumergible y el vendido no tuviera esta característica, el cliente podría exigir el abono del dinero, ya que la sustitución sería imposible.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la reclamada incumplió su obligación de recepcionar el bien adquirido no conforme con el contrato, bien para su envío al servicio técnico para su reparación o bien para efectuar la sustitución del mismo, no habiéndose prestado la debida atención al cliente en las diversas ocasiones en las que expusieron su caso en el centro comercial.

En consecuencia, y dados los inconvenientes sufridos por la reclamante para proceder a la reparación o sustitución del bien, este Colegio Arbitral acuerda la resolución del contrato, y en su virtud que la parte reclamada abone en su establecimiento, en efectivo y contra entrega del DVD objeto de la controversia, a la parte reclamante el importe de 79,90 euros, IVA incluido.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0446/06-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por disconformidad sobre la aplicación y alcance del derecho de garantía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió un aparato (cadena de música) en agosto de 2004. Se estropeó en septiembre y lo llevó al servicio técnico siguiendo indicaciones de la tienda en que lo adquirió. No se le cobró porque estaba en garantía. Se volvió a estropear y se reparó por segunda vez sin coste alguno. Al año se vuelve a estropear y al recogerlo le cobran la reparación porque la garantía vence al año y ya había pasado. El reclamante alega que tiene dos años de garantía.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que la empresa carece de legitimidad para proponer ningún tipo de solución a la reclamación planteada. Que de acuerdo con la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo y la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, el garante es el fabricante del bien, el importador o el vendedor. La responsabilidad es solidaria de modo que el comprador puede dirigirse contra cualquiera de ellos. La empresa reclamada como prestadora de servicios solamente es garante de la reparación, pero no de la garantía del bien. La empresa reclamada manifiesta que no puede entrar a valorar el fondo del asunto y considera que cualquier reclamación debe dirigirse contra las personas garantes del bien que son el vendedor y el fabricante.

Exhortadas las partes a alcanzar una conciliación sin que ésta prospere, el Colegio Arbitral entra en el estudio de los puntos controvertidos objeto del arbitraje y alegaciones presentadas por las partes:

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha quedado acreditado que la empresa reclamada ha cumplido en los términos previstos en la garantía comercial. Asimismo, este Colegio Arbitral entiende que la eficacia de este laudo sólo afecta a las partes, sin perjuicio de que el reclamante pueda ejercitar sus derechos como consumidor en los términos previstos en la Ley 23/2003, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0575/06-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por supuestas irregularidades en compraventa de electrodomésticos

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje. Compró un televisor en septiembre de 2005, que estaba en la oferta del mes. Sólo estaba el del expositor; le dijeron que podían pedir otro a Madrid, pero que el del expositor llevaba poco tiempo. Se llevó el del expositor, que estaba bien, a salvo de unas pequeñas rayitas en el monitor. El mando a distancia no funciona correctamente desde el principio, comunicándolo en febrero de 2006; no funciona en cuanto a cambio de canales, volumen, etc. Lo llevó al centro reclamado, y le dijeron que el mando no estaba en garantía y que lo llevara a la casa, y que debía pagarlo. Como no estaba de acuerdo, presentó una reclamación. El mando universal ofrecido no tiene las mismas prestaciones que el mando; incluso le dijeron que el mal funcionamiento podía deberse a que se le hubiera caído el mando. Solicita el cambio del mando por un mando del modelo de televisión adquirido.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que los mandos a distancia no tienen la misma garantía que el televisor, porque el fabricante no le da la misma garantía porque se pueden caer, etc. Para estas ocasiones, la empresa tiene mandos universales, pero no tiene mandos de cada fabricante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, por considerar que el mando a distancia del televisor que se encontraba en el expositor, presentó la falta de conformidad dentro de los seis primeros meses desde la fecha de adquisición, en los que se entiende que el defecto es de origen.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada procederá a sustituir el mando a distancia defectuoso por un mando idéntico correspondiente al modelo de televisión adquirido con fecha 17 de septiembre de 2005.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0718/06-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por supuestas irregularidades en compraventa de electrodomésticos

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Aporta nuevo documento para clarificar algunos errores que pudo cometer por la celeridad al escribir su reclamación, que se reducen al equívoco en fechas muy próximas. Adquirió el televisor el 11 de febrero de 2006. La fecha prevista de entrega, de la que quedó constancia, era el 23 de febrero. El 28 de febrero le dijeron que la fecha prevista de entrega se había postergado al 12 de marzo de 2006. Le cedieron un televisor el 3 de marzo de 2006. Reclamó mediante hoja de orden interno. El 13 de mayo de 2006 no había venido todavía el televisor. Para entregarle una hoja de reclamaciones oficial le atendieron hasta tres personas. Le comentaron que no sabían cuándo lo iban a recibir pues venía del extranjero. La empresa no se ha puesto en contacto con él en ningún momento. Fue cuando llegó a la empresa la solicitud de arbitraje cuando le ofrecieron la devolución del dinero abonado o un modelo de televisor con valor superior en 20 euros, que le condonarían. Indicó un modelo que sería de su interés, pero tampoco sabían cuándo lo recibirían. Intentó un acuerdo amistoso, pero la empresa no le atendía convenientemente, y sus propuestas no son de su interés. Solicita la anulación del contrato, devolución del importe abonado, y una indemnización por daños y perjuicios por el tiempo que ha tenido que dedicar a este asunto; ascendiendo a una pretensión total de 590,56 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que el 11 de febrero de 2006 vino el reclamante al establecimiento; en cuanto a la fecha de entrega se cumplimenta cuando el producto no está en tienda y lo tienen que recibir; el plazo normal son 10 días, que a veces se dilata cuando viene el producto de otro país, por ejemplo. El día 3 de marzo de 2006 se le entregó al cliente el artículo de exposición y que sigue en su domicilio. No se obliga al cliente a pagar el importe en la tienda; puede abonarlo cuando se hace la entrega en domicilio. La extragarantía se activaría solamente cuando se hace entrega del producto adquirido. Se le ofrecieron tres opciones en la carta de contestación a la solicitud de arbitraje, que reitera ahora: devolución del importe de 299 euros, aplicarle un descuento por el artículo que tiene en su domicilio, o un artículo similar de valor superior sin tener que abonar los 20 euros que valía de

más. Una de las pretensiones del reclamante sería aceptada por la empresa, en concreto la anulación del contrato y devolución del importe; la empresa considera que no procede la indemnización por daños y perjuicios al no quedar acreditado el tiempo que pudiera haber perdido en cada visita; si el cliente considera que le deberían abonar en función de la hora trabajada, el reclamante podría haber ido al establecimiento fuera del horario laboral, o debería acreditar que en las nóminas correspondientes aparecería un descuento de dinero por ausentarse del trabajo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante, por considerar que la empresa reclamada no ha cumplido con lo estipulado en el contrato de compraventa, no habiéndose entregado a fecha de hoy el producto adquirido y abonado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 399 euros, que corresponden al importe de 299 euros abonado más una indemnización de 100 euros por daños y perjuicios por la demora en dar respuesta a la reclamación planteada, que se hará efectiva mediante entrega de talón nominativo en el domicilio del reclamante cuando la empresa reclamada recoja el televisor cedido temporalmente, para lo que acordará fecha y hora con el reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1295/06-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por supuestas irregularidades en compraventa de electrodomésticos

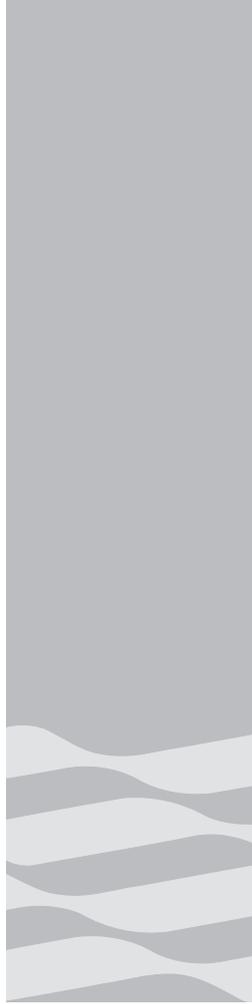
LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El televisor se estropeó a los 9 meses. En la empresa reclamada no le han solucionado el problema. Ha tenido averías en varias ocasiones, en concreto cuatro, y todas ellas por la misma incidencia, no aparecía imagen ni voz; cuando se ha estropeado, dos veces se lo han arreglado en casa, y otras dos se lo llevaron, teniéndolo en el servicio técnico tres semanas cada vez, y no aportando un televisor de sustitución. Actualmente funciona bien. Solicita la devolución del dinero, poniendo a disposición de la empresa reclamada la televisión en controversia.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que el servicio técnico no ha informado que tenga el televisor defecto de fábrica. En dos partes del servicio técnico se corresponde con la misma avería, se ha cambiado un transformador, pudiendo haber sido por una subida de tensión. En ninguna ocasión se le ha cobrado nada al cliente. Considera la empresa que ha obrado correctamente. El aparato tiene cuatro años de garantía, los dos legales más otros dos adicionales de garantía comercial que ofrece la empresa a través de su compañía de seguros. La empresa ofrece que si hasta el 31 de diciembre de 2007 se produjeran otras dos averías por la misma pieza, le harían un cambio de producto a través de la garantía comercial adicional, propuesta que acepta la parte reclamante.

LAUDO

Si el aparato de televisión en controversia sufriera la misma avería en el transformador en dos ocasiones hasta el 31 de diciembre de 2007, la empresa reclamada sustituirá el televisor por uno nuevo idéntico o de similares características, sin perjuicio de la vigencia de la garantía comercial del aparato.

AUTOMÓVILES



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0115/06-JA

AUTOMÓVILES

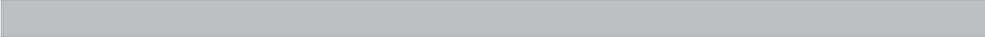
Por presunta irregularidad en reparación automóvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la vista, y se afirma y ratifica en la reclamación planteada, en el sentido de que como consecuencia de haberle sido robadas las llaves de su coche, se personó en el taller reclamado, donde le aconsejaron para su seguridad sustituir todas las cerrajas del coche con unas nuevas llaves y nueva codificación, asegurándole que de esa manera ninguna otra llave podría abrir su vehículo. Así se hizo, abonando por dicho trabajo la cantidad de 290,46 euros. Tiempo después aparecieron las llaves robadas, con la sorpresa de que dichas viejas llaves abrían el vehículo, pese a la operación realizada y a las seguridades que le dieron. Reclamó a la empresa sin que le dieran una solución satisfactoria. SOLICITA la devolución de los importes pagados por las cerraduras por tratarse de una operación mal realizada.

LA PARTE RECLAMADA comparece en la persona que les representa legalmente, quien manifiesta que se siguieron todos los pasos técnicos necesarios para borrar los códigos de arranque e inmovilizador de las cerraduras, siendo el resultado satisfactorio, puesto que el vehículo no arranca ni se puede abrir mecánicamente con la llave vieja. De manera igualmente correcta se procedió con el mando a distancia, si bien no pudo comprobarse, y considerando que la identidad de códigos con la llave vieja ha sido una mera casualidad. SOLICITA la desestimación de la demanda y ofrece en compensación un trato especial en el precio de la próxima revisión del vehículo que deba efectuar la cliente, oferta que no es aceptada.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, se infiere que el trabajo realizado por la empresa demandada no fue del todo satisfactorio, puesto que las viejas llaves pueden abrir el vehículo a través de la funcionalidad del mando a distancia. Por otra parte, tampoco puede considerarse el trabajo totalmente insatisfactorio, puesto que las funciones de arranque del motor y apertura mecánica de puertas no pueden ser



realizadas por la vieja llave, encontrándonos en suma con un trabajo incompleto. Por otra parte, no nos parece procedente que la empresa no diera directamente una solución a la reclamante.

Por ello, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que proceda a la reprogramación de los códigos, de forma que el automóvil de la demandante sólo pueda abrirse con las nuevas llaves, y nunca con las antiguas, ni mecánicamente ni a distancia. Además la empresa demandada abonará a la parte reclamante la cantidad en metálico de 60 euros, IVA incluido, por las molestias padecidas.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0506/06-JA

AUTOMÓVILES

Por presunta irregularidad en reparación automóvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista y se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que llevó a reparar su vehículo al taller demandado y que tras pagar una factura por un importe total de 3.022,81 euros se encuentra con que la reparación efectuada fue defectuosa, habiendo reclamado a dicho taller y sin que hasta el momento se le haya dado solución en garantía. Los defectos aparecidos son los siguientes: neumático trasero derecho que entró en el taller en perfecto estado, tal y como atestigua el informe presentado por Peugeot en la revisión del vehículo, y que tras retirar el vehículo apareció con un cuerpo metálico introducido que provocó su pinchazo y su sustitución, ascendiendo el precio de los antiguos a 207,80 euros cada uno; mal proceso de pintado del vehículo, que motiva que la pintura se levante y se caiga; desperfectos que según valoración efectuada por perito ascienden a 775,80 euros, desperfectos que atribuye a una mala ejecución del trabajo por parte del taller demandado, y en ningún caso considera que sean debidas a la circunstancia de haber circulado detrás de una máquina quitanieves, tal y como le dijeron en el taller; desprendimiento de bandeja de bajos izquierda cuya reparación valora en 138,65 euros; rejilla paragolpes delantero y mano de obra valorada en 80,20 euros; y apreciando además un error por sobrecalentamiento de agua del motor aún sin valorar, y habiendo advertido también una mala colocación de la parrilla de plástico delantero. SOLICITA indemnización económica por las cantidades anteriormente descritas, a las que añade 250 euros por los daños, perjuicios y molestias padecidas y 111,36 euros valor del peritaje que se vio obligado a realizar.

LA PARTE RECLAMADA aparece representada, quien manifiesta que con respecto al problema acaecido en el neumático entiende que pudo deberse al desgaste excesivo que llevaba, sin que en ningún momento se manipularan los neumáticos en su taller mientras se efectuaba la reparación, por lo que en ningún caso pueden ser responsables del pinchazo que señala el reclamante; en relación con los trabajos de pintura efectuados, considera que la actuación del taller ha sido totalmente correcta, entendiendo que el problema acaecido se debió a que el reclamante circuló detrás de una máquina quitanieves que iba esparciendo sal que le dio de lleno al vehículo, dándose la circunstancia de que cuando se personó en

el taller para reclamar los daños de la pintura apreció picotazos y en las zonas de plástico (paragolpes) se apreciaba el levantamiento de la pintura y la base de tratamiento que traen dichos materiales de fábrica en perfecto estado, siendo este levantamiento de la pintura consecuencia de los impactos de sal padecidos y de la aplicación de máquina de lavado a presión a corta distancia y con agua caliente en el poro, no siendo en ningún caso fallo del taller; a este respecto enseña a los miembros del Colegio Arbitral una muestra de sal de la que se esparce habitualmente por las carreteras. Se le ofreció al cliente peritar los daños en la pintura por perito del seguro del taller o del perito de la compañía aseguradora del cliente, comprometiéndose el demandado a ejecutar sin cargo lo que dictaminara el perito; en referencia a la bandeja de bajos izquierdo, estima que se encontraba en perfecto estado cuando salió del taller y se pudo desprender al circular sobre nieve, aduciendo, asimismo, que la factura de sustitución de la pieza presentada por el demandante es de unos 3 meses aproximadamente posterior a la fecha de salida del vehículo del taller; y por último, respecto al presunto error por sobrecalentamiento de la temperatura del agua del motor, en ningún caso sería responsabilidad del taller, por cuando en ningún momento la reparación interesó el motor del vehículo. Solicita la desestimación de la demanda por considerarla improcedente y se ratifica en su ofrecimiento de someter a peritaje los presuntos daños de la pintura, que si fueran responsabilidad del taller asumiría en garantía.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que no quedan probados de manera objetiva que los problemas sobrevenidos de neumático pinchado, bandeja de bajos izquierda desprendida, rejilla de paragolpes y sobrecalentamiento de temperatura de agua del motor, puedan imputarse como responsabilidad de la empresa; en los dos primeros casos porque no existe prueba objetiva alguna que permita establecer el momento del pinchazo o la causa del desprendimiento, en el tercero porque no ha quedado acreditado cuál fue el problema de la rejilla, y en el cuarto porque de la lectura de la factura se infiere claramente que no se tocó el motor.

Por el contrario sí que estimamos que ha habido un trabajo de pintura no correcto, pues los desprendimientos son evidentes a simple vista, y siendo que las zonas del coche que no fueron pintadas por el taller no presentan dicho problema, aunque en buena lógica también pudieron verse afectadas por el incidente con el quitanieves. Apreciamos por ello una deficiencia que debe ser corregida en garantía.

En consecuencia, a la vista de lo previsto en el Decreto Regulator de Talleres de Automóviles y en la Ley de Garantías, y ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que proceda a un nuevo proceso de pintado de todas las partes del vehículo que fueron pintadas en la reparación efectuada y que se encuentran afectadas por los desprendimientos, sin facturar a la parte reclamante cantidad alguna por dicho trabajo. Además, deberá abonarse al reclamante la cantidad de 120 euros por las molestias y gastos ocasionados.

Asimismo, procede desestimar el resto de la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0569/06-JA

AUTOMÓVILES

Por presunta irregularidad en reparación neumático

LA PARTE RECLAMANTE no comparece a la vista pero envía escrito, excusando su asistencia y en el que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que acudió al taller demandado al no ser posible la reparación en carretera de su vehículo por estar rota la llave del tornillo antirrobo, manifestando que la única intervención que deseaba era la de sacar el tornillo antirrobo. Sin embargo desobedeciendo esa orden, también sustituyeron el neumático, siendo además que no tiene el mismo dibujo que el resto, al no disponer de uno igual en el taller. Como necesitaba el coche para volver a su casa pagó la factura que ascendía a 168 euros, de los cuales 147 corresponden al neumático cuya sustitución no se solicitó. Reclamó al taller sin que le dieran ninguna solución. Solicita el abono del importe del neumático sustituido sin consentimiento, es decir 147 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece en la persona de su representante, quien manifiesta que recepcionaron el vehículo a través de la grúa del RACC, comunicándose con los clientes a través del teléfono a través del cual le pidieron que cambiaran la cubierta delantera izquierda, puesto que el día anterior por la noche no la habían podido cambiar ellos mismos. Como la cubierta se encontraba reventada intentaron avisar varias veces al teléfono móvil del cliente sin conseguirlo para advertirles de que al no tener el mismo modelo de dibujo de neumático le habían puesto uno de similares características. Vinieron a recoger el vehículo el sábado por la tarde, pagando la factura y sin poner ninguna objeción al servicio realizado, por lo que se muestra sorprendido por la reclamación planteada. En aras a solucionar la controversia estaría dispuesto a abonar el neumático colocado, contra la entrega del mismo y previo descuento en el precio pagado de la parte que corresponda por el desgaste que el neumático haya sufrido desde que se colocó. Solicita la desestimación de la demanda por entender correcto el servicio realizado o alternativamente que se estime la propuesta líneas arriba indicada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que la ausencia de orden de reparación en la que se especificarán claramente los trabajos encomendados a la empresa impide conocer cuál fue exactamente la reparación encargada, y entendiendo que dicha ausencia es imputable a la empresa, quien tiene en todo caso la obligación de rellenarla según dispone el Reglamento de Talleres de Reparación de Automóviles, debemos dar la razón al reclamante; aunque no en su totalidad pues se deberá tener en cuenta al valorar el precio pagado por el neumático el desgaste que haya sufrido desde su instalación.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que contra la entrega del neumático objeto de esta reclamación abone a la parte reclamante la cantidad de 90 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0897/06-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en alquiler de automóviles

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Se viene acogiendo al plan de vehículos de alquiler para empleados, prestando este servicio actualmente la parte reclamada. Con fecha 2 de mayo de 2006 recibió notificación para retirar un vehículo. Con fecha 11 de mayo se personó en el distribuidor en Zaragoza. Devolvió el automóvil y firmó el acta de devolución no declarando daño alguno en el mismo, pues no había desperfectos; acta que fue firmada por la persona encargada asimismo. Tres semanas después recibió una comunicación electrónica en la que se le informa que la radio había de ser cambiada a su cargo, pues según la empresa reclamada presenta diversos daños. La radio no presentaba desperfecto alguno cuando entregó el coche. La empresa procedió a emitir a su nombre una factura de 405,20 euros en concepto de facturación de reparación de daños. Devolvió la factura al no estar conforme. La empresa le indicó que podía ir personalmente a reparar el vehículo, tema al que por supuesto no contestó. En el intercambio de comunicaciones con la empresa reclamada, había indicado que podría asumir los gastos de retoque en la pintura o cubrimiento de los mandos y botones de la radio al no haber retirado el ambientador; no obstante, en la actualidad no está de acuerdo ya que la empresa reclamada ha manipulado el informe del estado del vehículo, achacando a la cliente que la cumplimentación de los desperfectos se ha hecho de su puño y letra. Solicita se anule la factura por importe de 405,20 euros, ya que considera que no adeuda cantidad alguna a la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que los desperfectos del vehículo en controversia sean imputables a la reclamante; asimismo, dichos desperfectos han sido comunicados tres semanas después de la entrega del vehículo.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada anulará la factura por importe de 405,20 euros, quedando la parte reclamante liberada de deuda alguna con la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0942/06-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en reparación de automóviles

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que «se reitera en que el importe facturado por la parte reclamada es excesivo, exceso que fundamenta en los siguientes razonamientos:

Fue solicitado un presupuesto del mismo trabajo facturado al concesionario oficial, el cual fue facilitado en mi escrito anterior y del que se denota que el importe facturado no se ajusta a precios de mercado.

En las tres facturas se cita, por un lado, la reparación del turbo y por otro lado, la mano de obra y la parte reclamada indica que la reparación del turbo no es mano de obra, por lo cual se entendería que se trata del cambio de una pieza, sin embargo tan sólo me devolvieron el filtro del aire, ya que tal y como ellos mismos admiten en su escrito de fecha 16 de junio de 2006, el resto en ningún caso me han sido devueltas, devolución a la que están obligados todos los talleres de reparación, por lo que no pueden justificar el cambio de más piezas que el filtro del aire, por lo que los 277,28 euros en concepto de reparación de turbo no proceden por no existir el cambio del turbo.

Así mismo y tal y como les justifico con la factura el cambio de filtro del aceite y relleno de aceite había sido realizado con fecha 4 de abril del 2006, tan sólo 22 días antes de dejar el vehículo en la empresa reclamada, por lo que tampoco se puede justificar la necesidad de dichas reparaciones ni su mano de obra.»

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: «La reparación realizada por la parte reclamada en el vehículo del reclamante consistió en la reparación del turbo, con el consiguiente cambio de válvula y el reciclaje de gases. Esta reparación fue autorizada por el reclamante, ya que firmó la correspondiente orden de reparación, que se adjuntó con el escrito presentado por esta parte al aceptar la solicitud de arbitraje.

Los trabajos realizados se han ajustado en todo momento a la orden de reparación firmada, ya que si hubiesen aparecido averías o defectos ocultos en el mismo, nuestra obligación es comunicárselo al cliente, para ver si sigue dando su autorización a la reparación, siendo ésta nuestra política de empresa en los muchísimos años de trabajo en la reparación de vehículos.

Ha existido una relación contractual entre el reclamante y la parte reclamada, el prestador del servicio realizó la reparación del vehículo correctamente, pero, sin embargo, el reclamante no ha pagado el importe de la reparación efectuada. Las razones alegadas por él se basan simplemente en una opinión de su concesionario Renault, que en ningún momento observó la avería del vehículo, si no que sólo ha podido ver el vehículo ya reparado.

En lo que respecta a la modificación de las facturas, se realizaron en base a las constantes quejas del reclamante y la voluntad de la parte reclamada de tratar de llegar a una solución al conflicto surgido en torno a la reparación efectuada. La parte reclamada se ratifica en la modificación realizada en la factura, por lo que el importe de la misma asciende a la cantidad de SETECIENTOS VEINTISÉIS EUROS (726 euros). Dicha factura se acompañó con el escrito de aceptación del arbitraje al que hemos hecho referencia anteriormente.

En conclusión, la parte reclamada realizó correctamente la reparación en el vehículo del reclamante, quien sacó el vehículo de las instalaciones del taller sin haberse pagado la reparación, consintiendo que en días posteriores hiciera una transferencia bancaria a la cuenta corriente que se le había proporcionado, confiando plenamente en nuestro cliente.

Solicita se desestime la pretensión del reclamante y se le obligue al pago de 726 euros que corresponden a la reparación realizada en el vehículo de su propiedad».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la orden de reparación a la que dio su conformidad el reclamante, se corresponde con la reparación descrita en la factura modificada número 2006024 cuyo importe asciende a 726 euros, IVA incluido.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamante abonará a la parte reclamada la cantidad de 726 euros, IVA incluido, correspondiente a la factura pendiente de abono, mediante transferencia bancaria a la cuenta facilitada por la empresa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1113/06-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios de carburante

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. A las 22,10 horas llegó a la gasolinera, hora en la que se hace mediante autoservicio. Al coger el surtidor, se disparó el chorro de carburante sin llegar a apretar el gatillo, y le manchó toda la ropa que llevaba. Presentó la reclamación en el instante en la gasolinera, por lo que podría haberse guardado la cinta de grabación en el acto. En ese momento el empleado no salió de la cabina ya que, según el mismo, no tenía capacidad de atender la reclamación; le enseñó la camisa y el pantalón manchados. Solicita 500 euros de indemnización al haberse estropeado la ropa, que ha quedado inservible, al ser una camisa blanca y el pantalón vaquero, con manchas ostensibles. Sólo estaría dispuesto a la limpieza ofertada por la empresa si ésta fuera a su satisfacción.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que no es responsabilidad de la empresa la satisfacción de esta reclamación, ya que a partir de las 22 horas el servicio es mediante prepago y autoservicio. No es posible que se manche una persona sin apretar el gatillo. Al día siguiente el encargado le demostró que no era posible mancharse levantando en sucesivas veces los boquereles. Al encargado no le llegó a acreditar los daños en la ropa. Cuando llegó la reclamación ya no estaba disponible la grabación, ya que es regrabable. En atención al cliente, la empresa estaría dispuesta a hacerse cargo de la limpieza de la ropa en servicio de tintorería.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no han quedado acreditados los daños en las prendas del reclamante ni que éstos hayan sido responsabilidad de la empresa reclamada.

En consecuencia, y tomando en consideración el ofrecimiento de la empresa reclamada, el Colegio Arbitral resuelve que el reclamante entregará a la empresa reclamada las prendas en controversia, y la parte reclamada procederá a la limpieza de camisa y pantalón mediante envío de las prendas a un servicio de tintorería, de conformidad con el reclamante, corriendo la empresa reclamada con los gastos de la limpieza.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1212/06-JA

AUTOMÓVILES

Por irregularidades relacionadas con la reparación de un vehículo

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: que el vehículo fue reparado en abril de 2005 en el taller reclamado, rectificándole el motor por importe de 4.763,96 euros, de los que se descontaron 56 euros por diferencia en el precio de las cuatro ruedas, ofreciéndole el taller una garantía por un año. En agosto de 2005 se precisa otra reparación por el mismo motivo que la primera, haciéndose cargo el seguro del taller. Desde entonces han sido necesarias nuevas reparaciones según facturas que se adjuntan, todas ellas relacionadas con la misma avería: septiembre de 2005 por importe 503,21 euros; noviembre de 2005, 259,07 euros; diciembre de 2005, 15,03 euros; enero de 2006, 153,03 euros y febrero de 2006, 1.580,20 euros; esta última llevada a cabo en otro taller, donde lo llevó a cambiar las tracciones y es donde le vieron que llevaba la avería del turbo, por pérdida de aceite del motor. Volviendo a romperse el motor otra vez, el día 9 de agosto de 2006, se deposita el vehículo como otras tantas veces en el taller, recogiendo el día 21 de septiembre y no llegando a recorrer ni 300 metros con él. Exigiendo el taller el abono de unos 1.200 euros por la reparación del cigüeñal, que es lo que se ha estropeado en esta ocasión, el reclamante no está de acuerdo considerando que debería contemplarse esta reparación en la garantía que el taller le dio por la reparación del rectificado del motor, debiendo entrar también el cambio de cigüeñal.

Solicita reparar definitivamente el motor incluyendo el cambio de cigüeñal por cuenta del taller. En el que ha habido siempre el mismo mecánico, aunque haya cambiado de titular.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax remitido en fecha 6-02-2007, en el que expone: que «tras recibir la citación a la Audiencia en la Sala de Junta Arbitral de Consumo por el expediente 1212/06-JA, la parte reclamada les informa de que su regente falleció el día 11-11-06, por lo que no podrá acudir a la cita del 14 de febrero, ya que era él particularmente el que llevaba estos temas. Además hacerles saber también que esta empresa ha cambiado de nombre fiscal y que actualmente la regente del negocio es su esposa».

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera:

1.º Que en relación con la parte reclamada, a pesar de haber cambiado la titularidad del negocio por fallecimiento de su regente, hay sucesión universal de derechos y obligaciones, puesto que el taller continúa en la misma sede social y con el mismo personal (mecánico).

2.º Que tras la rectificación del motor y las sucesivas reparaciones del automóvil, éste no quedó reparado, puesto que finalmente se ha tenido que cambiar el motor completo para que el coche funcione adecuadamente.

3.º Que no obstante, de las averías reflejadas en las facturas presentadas por el reclamante, la única que se considera directamente relacionada con el rectificado es la avería del turbo, por lo que el coste de la misma debe ser asumido por el taller reclamado.

Por todo ello, **SE ESTIMA PARCIALMENTE** la reclamación, debiendo la actual titular del TALLER que ha sucedido a la parte reclamada, abonar a la parte reclamante la cantidad de 1.580,20 euros, ingresando dicha cantidad en la cuenta que el reclamante tiene abierta.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1285/06-JA

AUTOMÓVILES

Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio de reparación

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante fax remitido en fecha 27-03-2007, y en el que se reitera en su reclamación la cual se resume como sigue:

«Que el día 17-7-2006 fue con su vehículo a pasar la ITV en Alcañiz, pero no se la pasan por desequilibrio en las fuerzas de frenado entre las ruedas delanteras del mismo eje, por lo que se dirigió a los talleres oficiales para su reparación. Revisan pastillas de freno dicen que estaban bien; revisan plato desgastado y le colocan uno nuevo que él llevaba en el coche. Lo único que le cambian nuevo son los latiguillos de los frenos con las juntas pequeñas de cobre y le echan un poco de líquido de frenos y le dicen que ya va bien. Vuelve a pasar la ITV y allí le dicen que el coche va igual de mal de frenos, porque sigue teniendo el mismo desequilibrio. Vuelve a decirles que el coche seguía sin frenar después de lo que le habían cobrado, pidiéndoles las hojas de reclamaciones.»

Solicita se le devuelva el importe de la reparación del freno que le cobraron, ya que la avería no se la ha solucionado. Aporta como prueba los certificados de la ITV.

LA PARTE RECLAMADA representada mediante poder notarial, comparece y expone: que tal y como se indica en la reclamación, trae el vehículo el cliente porque no le han pasado la ITV por desequilibrio en frenado entre eje izquierdo. El cliente trae parte del material y en el taller se pone el resto. Paga la reparación con tarjeta de crédito y por la tarde vuelve e indica que el coche sigue sin frenar, a lo cual se le requiere lo que le han indicado en la ITV. El dice que no y que sigue sin frenar y reclama que le quiten o devuelvan parte de la mano de obra. Se le indica que deje el coche para verificar si lo hecho está mal y darle el correspondiente servicio ya que tiene una garantía, pero el cliente dice que no y que le demos una hoja de reclamaciones, porque el coche sigue sin frenar. La parte reclamada se va a la ITV de Alcañiz para hablar con el director y cuando se le dice la matrícula y el problema éste afirma que ha pasado la ITV sin ningún problema, que no puede dar copia de nada, pero que si se le solicita de Consumo enviará el informe como que fue pasada la ITV. Este señor lo que quería, que a un vehículo que según él le costó 30.000 pesetas, se le reparase todo o se le

devolviese el importe invertido para pasar la ITV, pero como la pasó, solicitó una hoja de reclamación sin fundamento de ninguna clase.

El representante de la parte reclamada, hace constar además que los frenos necesitan de 48 a 72 horas para ajustarse y tener una efectividad al 100% e invita a los miembros del Colegio Arbitral a ponerse en contacto con la ITV de Alcañiz para corroborar esta circunstancia. Por otra parte, siendo que los discos de freno no están homologados sino que fue el reclamante quien los aportó y pidió que se le colocaran, no es lógico hacer responsable a la parte reclamada si aparecieran problemas relacionados con los mismos.

Por lo tanto, SOLICITA dar por zanjada la reclamación del reclamante, puesto que únicamente pretende obtener todo o parte del dinero abonado por la reparación y sin dejar que la parte reclamada vuelva a revisar el vehículo.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamante y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamada durante el acto de audiencia, se considera que:

1.º No queda probado suficientemente, a la vista de los sucesivos informes de la ITV de Alcañiz, que la reparación efectuada por la parte reclamada fuera ineficaz.

2.º Que invitado el reclamante a dejar el vehículo en el taller para ser revisado nuevamente, dado que la reparación estaba en garantía, el reclamante rehusó hacerlo.

Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN, no debiendo la parte reclamada compensar con cantidad alguna a la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1318/06-JA

AUTOMÓVILES

Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

La representación de **LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone: que, teniendo cita previa, para colocar un enganche de remolque, y después de desplazarse desde Teruel y cerrar su negocio, perdiendo la tarde y el dinero, le dicen que no lo han recibido, habiendo llamado con antelación por teléfono para decirles que viajaban a posta. Le hacen ir para pagar cierta cantidad de fianza y luego le citan con día y hora, una vez allí, reconocen no tener la pieza. Hubo de hacer viaje en balde, a pesar de que la pieza procedía de un establecimiento de Sagunto a 15 km del taller (no de Zaragoza ni Madrid), pudiendo haber ido a por ella en media hora. En cualquier caso podían haberse tomado la molestia de llamarle para decirle que no hiciera el viaje si no era posible colocarlo. Solicita indemnización económica en torno a 120 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante fax remitido en fecha 06-03-2007, en el que comunica su no asistencia en persona y se remite a las alegaciones efectuadas en fecha 05-10-2006, donde justifican el error cometido, piden disculpas y declaran el descuento en factura realizado para compensar el error. Por su parte, el contenido del escrito de fecha 05-10-2006 se resume como sigue: En respuesta al problema planteado con el montaje de un enganche en el vehículo del representante de la parte reclamante, se alega:

1. Que el material se pidió al proveedor en las condiciones habituales y que una vez allí se comprobó que el material recibido no correspondía con la referencia solicitada, por lo que tuvieron que conseguir la pieza a través de otro proveedor y citar al cliente en cuanto la tuvieron.

2. La pieza correcta la recibieron el día 16 de agosto y ese mismo día avisaron de la disponibilidad de la misma para concretar una cita y hacer el montaje, a lo que les dijeron que avisarían cuando pudiera ir a instalarla.

3. El enganche se instaló el 22 de septiembre por voluntad del cliente, ya que se puso en contacto un mes después de recibida la pieza y se le dio cita para la fecha que ellos solicitaron.

4. Se les comunicó los problemas que se había tenido para la búsqueda del material y, a parte de pedirles disculpas, por el tiempo perdido se les aplicó un descuento del 10% sobre el total de la factura; importe que se considera cubre con

creces el combustible de un viaje de ida y vuelta desde su domicilio, a pesar de que la elección del establecimiento fue libre por parte del cliente.

5. La instalación de un enganche es de elevada dificultad, ya que para iniciar el proceso se le comunica al cliente que no se encuentra en stock el producto en la tienda, sino que hay que pedirlo a Madrid o Zaragoza, como fue el caso, por lo que se solicita al cliente que entregue una señal para formalizar el contrato de pedido y una vez que el producto ha llegado, se contacta con él para instalarlo, teniendo que dejar el coche al menos en el taller durante seis horas para su colocación. Este proceso es complejo, ya que el catálogo contiene miles de referencias para las diferentes versiones, además se depende de un tercero que suministra el producto, otro lo transporta y lo entrega y en el mes de agosto todo se ralentiza. Teniendo en cuenta la cantidad de variables que en este sentido pueden generar un problema no se garantiza el montaje en menos de 15 días.

El tiempo de servicio en este caso no fue el mejor, en cuanto a la solución del conflicto creen que ya se la aportaron al cliente mediante un descuento en factura y mediante una petición de disculpas, por lo que no creen hayan vulnerado los derechos del representante de la reclamante como consumidor y usuario.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera que:

Visto que la propia mercantil admite que el «tiempo de servicio» no fue el adecuado. Y estimando este Colegio que la justificación presentada no es suficiente en cuanto a la certeza de compatibilidad entre el vehículo y la pieza encargada, SE ESTIMA EN PARTE la reclamación, debiendo la parte reclamada compensar a la parte reclamante con la cantidad de 50 euros (además de la que ya se les efectuó como descuento en factura del 10%), ingresando dicha cantidad en la cuenta número 2086 0402 69 0000047370 que los reclamantes tienen abierta.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1341/06-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de gasolinera

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El día 2 de octubre de 2006 repostó en la estación de servicio de la parte reclamada; lo hizo con normalidad. Dejó el coche en el garaje, muy cercano a la gasolinera. Al día siguiente no arrancaba. Llamó a la Compañía de Seguros; le enviaron un mecánico; no subía de 1.000 revoluciones, parecía gripado. Le preguntó el mecánico si había repostado, ya que eran síntomas sugestivos de un repostaje con gasolina. En el taller le preguntaron, ya por tercera vez, porque también se lo preguntó el gruista, si había repostado gasolina por error. En el taller encontraron gasolina en el interior. En el ticket de la gasolinera aparece claramente que siguió las indicaciones y que en principio tenía que haber sido gasoil lo que repostara. Repostó 37 litros, por lo que llevaba 12 ó 13 litros anteriormente. Solicita le abonen la factura del taller, que asciende a 162,52 euros; y el llenado del depósito completo de combustible, puesto que deterioró el combustible que ya tenía.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que la gasolinera tiene un año, ha pasado todas las inspecciones, los depósitos son independientes, y no puede haber una comunicación; los camiones proveedores cumplen todas las características y requisitos. Las mangueras de los camiones son diferentes en caso de ser gasoil o gasolina; no encajan las embocaduras. Ese día repostaron 1.400 personas en total, y nadie reclamó por este motivo. Le parece a la empresa desproporcionado el hacer una prueba pericial en este caso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que si bien no se discute la relación causa-efecto entre la mezcla de combustibles y la avería producida, y que documenta con las facturas de reparación, tampoco parece verosímil por incompatibilidad en las conexiones de los depósitos generales, las características y requisitos de los camiones cisterna y de los propios surtidores, que el depósito general de diesel-design contuviera gasolina.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1611/06-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó el coche para su revisión anual al concesionario el 5-12-06, informó que había recibido un pequeño golpe en una rueda y encargó la revisión de la alineación de la dirección específicamente; sin embargo, al recoger el vehículo se apercibe de que no ha sido revisado, posteriormente el 12-12-06 lo vuelve a depositar y le informan que efectivamente existe un problema en la dirección –brazo oscilante, mangueta...– detallados en una factura de 887 euros sin haberle comunicado ningún presupuesto.

No comprende cómo tras haber pasado una primera revisión no se percibieran de los fallos en la dirección más aún cuando se les advirtió especialmente de la circunstancia, lo cual considera una negligencia por parte del taller.

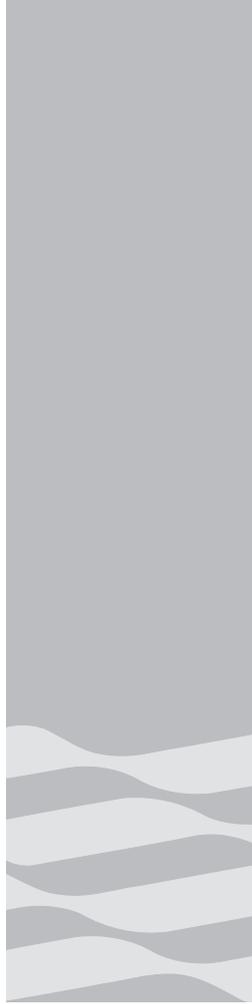
Solicita una indemnización correspondiente a la devolución del importe de la segunda factura que asciende a 887 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que en la orden de reparación de 5-12-06 se realiza según el kilometraje y la antigüedad del vehículo que marca el protocolo de actuación, tal y como figura en la correspondiente orden de reparación firmada por el cliente, y no conlleva una prueba del vehículo, posteriormente, el 12-12-06 se elabora una nueva orden de reparación en relación con un golpe en el eje delantero izquierdo según se manifiesta ante el receptor del vehículo. Desconocen si el golpe que da lugar a la avería en la dirección se ha producido con anterioridad o posteriormente a la revisión sin tener noticia previa a la primera revisión; la reparación de la avería se produce tras una segunda visita del cliente que conlleva una segunda orden de reparación que genera una segunda factura.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no se ha podido demostrar que la empresa reclamada haya incurrido en negligencia dado que en la orden de reparación no existe demanda precisa de la reparación específica sobre el golpe ocurrido en la parte delantera izquierda del vehículo. Estando ambas partes conformes en el importe de la reparación efectuada, no se aprecia responsabilidad de la parte reclamada, no procediendo, por tanto, ningún tipo de indemnización a favor del reclamante.

CORREOS



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0240/06-JA

CORREOS

Por pérdida de carta certificada

HECHOS

Primero.–**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirman y ratifican en su reclamación, en el sentido de que enviaron mediante carta certificada una tarjeta-regalo del Corte Inglés, dándose la circunstancia de que al parecer el destinatario nunca recibió dicha carta.

Aproximadamente 7 u 8 meses después reclamaron al servicio de correos, quien no llegó a aclarar qué había sucedido con la carta, y por otra parte tampoco les ha indemnizado por el extravío; y entendiendo los reclamantes que si se certifica un envío es para garantizar su entrega. Solicitan indemnización económica por el extravío o recuperación de la carta más la tarjeta extraviada.

Segundo.–**LA PARTE RECLAMADA** comparece a través de su representante, debidamente autorizado por la Jefa Provincial de la División en Huesca, manifestando que se opone a la reclamación planteada ratificando los motivos expuestos por escrito por la empresa reclamada que como es de observar en el impreso M-11 de imposición de certificados, modelo utilizado en el caso presente, se informa que el plazo para reclamar cualquier clase de certificado con derecho a indemnización es de 4 meses para todo el territorio nacional, texto informativo que recoge lo dispuesto en el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales en su artículo 20. Dado que la carta certificada se depositó en correos el 15 de mayo de 2005 y la primera reclamación se realizó, tal y como han reconocido los propios reclamantes en enero de 2006, el plazo para reclamar ha sido ampliamente superado, por lo que no procede indemnización alguna. Asimismo quiere señalar que pese a presentarse la reclamación extemporáneamente se efectuaron diversas gestiones con los servicios postales de Tarragona, ciudad a la que se dirigía el envío, para aclarar qué había sucedido con el mismo, siendo dichas gestiones infructuosas. Solicita la desestimación de la reclamación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. Competencia. Es competente este Colegio Arbitral, dependiente de la Junta Arbitral de Consumo en virtud del convenio arbitral suscrito entre las partes y del nombramiento efectuado por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, para el conocimiento de la reclamación planteada.

II. Procedimiento. Se han observado las reglas procedimentales establecidas en el artículo 10 y siguientes del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

III. Fondo del asunto. Fijación del Hecho controvertido. Se somete a la decisión de este Colegio Arbitral la determinación de la procedencia de indemnización, así como la fijación de la cuantía indemnizatoria o la recuperación de la carta certificada.

Establecida la cuestión controvertida, consideramos probado que la parte reclamante certificó una carta en fecha 12-5-2005 destinada a un ciudadano con domicilio en Tarragona.

Igualmente han atestado ambas partes en la Vista, que a principios del año 2006 reclamaron los demandantes a la empresa demandada que la carta certificada no había llegado a su destino.

En el presente caso nos encontramos ante un servicio de los que el artículo 13.2.a) del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de Servicios Postales, califica como carta, y el artículo 14.1.b) como servicio de envío certificado. Con referencia a estos envíos el prestador del servicio postal asume una garantía frente al usuario que le obliga a responder por incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal, concretándose la responsabilidad en la indemnización correspondiente (art. 21). Asimismo el artículo 20.2 del mismo Reglamento establece un plazo de 4 meses desde la fecha de admisión del envío para formular reclamaciones sobre el funcionamiento o por responsabilidad por daños.

LAUDO

Consideramos que habiendo quedado acreditado que la reclamación por el presunto extravío de la carta se formuló aproximadamente unos 8 meses después de la fecha de admisión del envío, y vista que la norma legal aplicable al caso establece un plazo de 4 meses para reclamar, dicha reclamación es extemporánea y en consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE, y así lo hacemos, la pretensión de los reclamantes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1150/06-JA

CORREOS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de correos

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que «me resulta imposible mi comparecencia por razones médico-quirúrgicas. En primer lugar, es importante que se entienda bien en qué consiste mi trabajo para que pueda comprender el alcance del daño causado por el extravío del paquete que envié a Alemania mediante Postal Express el día 13 de junio de 2006.

Soy Doctora en Biología y trabajo en el Centro de Investigación y Tecnología Agroalimentaria de la Diputación General de Aragón. Mi especialidad (Entomología Agrícola) es el control biológico de plagas de insectos. Para llevar a cabo mi trabajo es necesaria la identificación precisa de los insectos productores de plagas. En algunos casos esto no entraña dificultad porque la plaga ya está bien estudiada, pero en otros casos, cuando se producen nuevas invasiones y el insecto productor de plagas es desconocido, la identificación o tipificación puede entrañar dificultades y entonces es necesario compararlo con material de referencia. Este material de referencia es lo que los entomólogos llamamos material tipo o series tipo que están depositadas en los Museos de Historia Natural de distintas ciudades del Mundo y a disposición de los especialistas para ser estudiadas y consultadas.

La práctica habitual es que dicho material de referencia se consulte en el Museo donde esté depositado. Sin embargo, en algunos casos como es el mío, cuando el investigador es conocido, se hace una excepción en el proceso y, si se solicita, se hace el envío por correo al especialista, ya que se confía que el entomólogo va a custodiar a la perfección el material temporalmente cedido. Con esta práctica se evita el gasto económico y se ahorra el tiempo del desplazamiento al Museo en cuestión.

En concreto, yo estaba estudiando los tipos de cinco especies de gusano blanco, una plaga de escarabajo que afecta al olivar y con las que tenemos dificultades diagnósticas. Ante mi requerimiento, los conservadores alemanes de la colección del Museo de Historia Natural de Berlín, me remitieron las series tipo solicitadas. Una vez consultado el paquete con las muestras –recalco únicas– fue reenviado a sus legítimos depositarios por paquete Postal Express. Es a partir de aquí donde se pierde la pista del paquete que contenía las series tipo de las cinco especies y hasta hoy no ha podido ser recuperado.

El paquete fue enviado el 13 de junio de 2006 y después de varias semanas el destinatario me comunicó que no lo había recibido. Tratándose de Postal Express, que siempre había sido rápido, seguro y eficaz, me alarmé y comencé el trámite para averiguar qué era lo que había pasado. Con fecha 3 de agosto de 2006, el Departamento de incidencias de la empresa reclamada me comunicó que se daba por perdido y fui indemnizada con 79 euros. Sin embargo, el paquete extraviado es irremplazable y su contenido no puede ser adquirido de nuevo, por lo que las indemnizaciones no solucionan el problema.

Como comprenderán las consecuencias derivadas del extravío del referido material biológico son enormes. En primer lugar, la desaparición de las series tipo hace que se haya perdido el único material de referencia en el mundo para estos insectos, con lo que ningún otro entomólogo pueda consultarlo nunca más. Por otro lado, el haber sido yo la depositaria de este material pone en tela de juicio, a partir de ahora, mi solvencia y reputación como custodia de los ejemplares de la colección, con el desprestigio consecuente que esto pueda acarrear entre los conservadores de ésta y otras colecciones entomológicas. Es seguro que los conservadores del Museo de Historia Natural de Berlín tendrán muy en cuenta este hecho tan desafortunado, y no volverán a enviarme de nuevo material para estudio. Además, considero que la empresa reclamada no ha realizado esfuerzo alguno para recuperar el valioso paquete.

Con esta reclamación pretendo que se inicie la búsqueda desde las instancias pertinentes hasta dar con él, para que todos los entomólogos y la sociedad en general no pierdan una joya entomológica como ésta y, como no podría ser menos, para que yo pueda recuperar mi reputación ante el Museo de Historia Natural de Berlín.»

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «la pretensión que formula la reclamante consiste en que este paquete se siga buscando hasta encontrarse por ser de suma importancia.

El Real Decreto 1829/1999 establece en su artículo 10 como derecho del usuario, la indemnización por incumplimiento en la prestación de los servicios, en las condiciones que se regulan en la Sección Primera del Capítulo IV del presente Título.

El artículo 21 establece que con carácter general, los operadores postales responderán ante el usuario por incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, en los casos y condiciones previstos en el presente Reglamento. Dicha responsabilidad se concretará en la indemnización correspondiente.

En el impreso de envío postal exprés se recogen las condiciones generales del servicio, que aporta como documento 1; en el epígrafe 6.2 se recoge que la responsabilidad de la empresa postal, ante el remitente, por daños, pérdidas o averías de los envíos, aun cuando concurren con el retraso en la entrega, está limitada como máximo a la cantidad indicada en nuestras tarifas vigentes más la devolución de la tarifa abonada. Si el remitente no considera suficiente el alcance de nuestra responsabilidad, le ofrecemos la posibilidad de contratar un seguro complementario.

Asimismo, dispone que no seremos responsables por daños consecuenciales o extraordinarios ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño o retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.

Tras constatarse que el envío no llegó a destino, en aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 1829/1999 y en las Condiciones del contrato suscrito por la reclamante, la empresa postal remitió a la parte reclamante mediante giro GI00475216045, 79,83 euros, importe de la indemnización reglamentaria. El citado giro fue cobrado por la interesada el 26-09-06.

Según consta en las Condiciones Generales, el remitente acepta las condiciones del Servicio Postal Exprés impresas en el reverso, figurando a continuación la firma del remitente. Como documento 2 aportan la copia del Impreso de imposición.

El acto de aceptación implica un conocimiento previo del objeto sobre el que ha de versar y proyectarse dicha aprobación, acto que impide al aceptante alegar con posterioridad ignorancia o desinformación de la cuestión de que se trate.

Si la reclamante pretendiera una indemnización mayor a la establecida reglamentariamente por el valor del contenido, hay que recordar que el artículo 3 de la Ley 24/1988 establece la garantía del secreto de las comunicaciones. En el artículo 7 del Real Decreto 1829/1999, se establece que los envíos postales son inviolables, considerándose violación, entre otros, su apertura. Y todo ello en relación con lo establecido en el artículo 14 de la Constitución. Así, la empresa reclamada no conoce ni puede conocer el contenido ni el valor real del envío reclamado, ya que se cursa cerrado.

La reclamante tampoco puede demostrar fehacientemente que el envío contuviera material científico muy importante, ya que se cursa cerrado; ni que tuviera un determinado valor, ya que no lo impuso con seguro opcional, que por ende, sería la única modalidad por la que recibiría una indemnización adicional por el seguro.

Habiendo procedido el abono de la indemnización reglamentaria, solicita se desestima la pretensión».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la solicitud que formula la reclamante se entiende satisfecha al haber transcurrido un plazo razonable en la búsqueda del paquete hasta que se ha considerado extraviado; por otra parte, la indemnización recibida por la reclamante se corresponde con lo establecido para envíos sin valor declarado, conforme a los artículos 21 y 22 del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1174/06-JA

CORREOS

Indemnización por presunto retraso en recepción de paquete

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que en fecha 17-05-06 envió un paquete postal Express desde la oficina de Huesca a Fuerteventura, ya que la empleada del servicio postal le indicó que era el medio más rápido de envío y que tardaría como mucho tres o cuatro días. Eligió esta modalidad de envío porque la documentación que contenía el paquete debía llegar en un plazo máximo de siete días. Sin embargo el envío tardó ocho días en ser entregado. Reclamó dos veces a la empresa postal la devolución de la tasa pagada pero, pese a reconocer la demora, no le ha devuelto dicha tasa abonada. Además este retraso causó perjuicios porque motivó una demora de más de 15 días en la matriculación de un vehículo. Solicita la devolución de los 35,17 euros pagados por el envío y que se le indemnice por los perjuicios causados por el retraso.

LA PARTE RECLAMADA comparece a través de su representante, debidamente autorizado por la Jefa Provincial de la División en Huesca, manifestando que se opone a la reclamación planteada ratificando los motivos expuestos por escrito por la empresa de servicios postales, en el sentido de que el RD 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los Servicios Postales establece en su artículo 10 los derechos de los usuarios, entre los que incluye en su apartado c) la indemnización por incumplimiento en la prestación de los servicios. El artículo 22 del citado Reglamento establece la obligación de indemnizar salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros. Asimismo las Condiciones Generales del Servicio Postal Express establecen en el punto 6.1 y respecto del Régimen de Responsabilidad que no se considerará incumplimiento del plazo de entrega pactado el causado, entre otros por derechos de aduana. Dichas condiciones eran conocidas por la reclamante puesto que figuran recogidas en el reverso del impreso de dicho servicio. En el caso concreto motivo de esta reclamación el envío que nos ocupa estuvo sujeto al control de las Autoridades Aduaneras, sobre quienes la empresa reclamada no tiene potestad alguna. No puede aportar por no haber sido posible, justificación del tiempo exacto que el paquete estuvo retenido en aduana. Por otra parte se opone a la petición de indemnización complementaria, por no constar en la petición inicial de la demandante, lo que entiende provoca indefensión. SOLICITA la desestimación de la demanda.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. Competencia. Es competente este Colegio Arbitral, dependiente de la Junta Arbitral de Consumo en virtud del convenio arbitral suscrito entre las partes y del nombramiento efectuado por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, para el conocimiento de la reclamación planteada.

II. Procedimiento. Se han observado las reglas procedimentales establecidas en el artículo 10 y siguientes del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

III. Fondo del asunto. Fijación del Hecho controvertido. Se somete a la decisión de este Colegio Arbitral la determinación de la procedencia de devolución de tasas e indemnización por perjuicios derivados, así como la fijación de dicha cuantía indemnizatoria, todo ello derivado del retraso en la recepción del paquete Express.

Establecida la cuestión controvertida, consideramos probado que la reclamante realizó un envío por el servicio de postal Express a la localidad de Morro Jable, en la isla de Fuerteventura. Igualmente ha quedado establecido que el envío se recibió ocho días hábiles después, sin considerar sábados y domingos.

En el presente caso nos encontramos ante un servicio de los que el artículo 13.2.c) del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988 de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de Servicios Postales califica como paquete postal, y el artículo 14.2.b) como servicio de envío rápido. Con referencia a estos envíos, el prestador del servicio postal asume la característica de mayor rapidez en el envío instrumental concretándose, entre otras, en el compromiso de la entrega en una fecha determinada. Asimismo se responsabiliza frente al usuario lo que le obliga a responder por incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal, concretándose la responsabilidad en la indemnización correspondiente (art. 21).

Del análisis de las características del servicio Postal Express que constan en el mismo documento de formalización del envío y en la página web de la empresa reclamada, se infiere que el plazo de entrega en caso de envíos a Canarias será de tres días. En dicha documentación se indica asimismo que a efectos de compromiso de plazo de entrega no contarán las eventuales retenciones aduaneras.

En el presente caso la empresa demandada ha justificado el retraso padecido precisamente en la circunstancia de que el paquete, al viajar hasta Canarias, pasó por el trámite aduanero. Ahora bien, no ha presentado documentación alguna que justifique los días exactos en que el paquete estuvo retenido en la aduana. Si a efectos de compromiso de plazo de entrega no computan las eventuales reten-

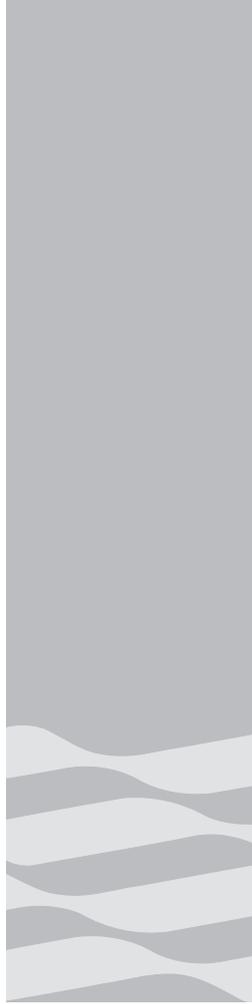
ciones aduaneras, necesariamente habrá que conocer cuál ha sido el tiempo de retención en aduana a los efectos de poder establecer si, una vez descontados los días que el paquete no ha estado en poder de la empresa postal, habría cumplido con su obligación de entrega en tres días hábiles. En todo caso será el servicio postal quien habrá de justificar y probar en cada caso concreto la concurrencia de las circunstancias que le eximan de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, tal y como se dispone con carácter general en el artículo 217.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil; sin que quepa admitir como exculpatoria la mera alusión inconcreta a los trámites aduaneros, por cuanto que la aceptación general de tal exculpación supondría dejar sin contenido el compromiso de entrega de los envíos a Canarias en los cuales siempre existirá un trámite aduanero.

LAUDO

Consideramos que habiendo quedado acreditado que el envío se recibió con retraso respecto a la fecha comprometida de entrega y no habiendo sido probada por la demandada que el paso por aduanas le impidiera hacer la entrega en dicho plazo, procede estimar la petición de devolución de las tasas pagadas (indemnización prevista en el art. 21.2 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre). Por el contrario no procede acordar ninguna otra indemnización puesto que los perjuicios alegados no han sido probados ni cuantificados por la demandante.

En consecuencia ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que abone a la demandante la cantidad de 35,17 euros, y desestimando el resto de la pretensión indemnizatoria.

ENSEÑANZA



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0022/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de enseñanza suscrito

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que suscribió un contrato de enseñanza en el que se le ofreció adaptarlo a su horario laboral. Sin embargo, con posterioridad se le cambió dicho horario haciendo imposible la asistencia al centro para las clases con su preparadora. Solicita la resolución del contrato y la devolución de los importes pagados desde la fecha en que se produce el cambio unilateral del horario.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el alumno recibió el material en el tiempo establecido en el contrato y tuvo las entrevistas informativas oportunas sobre el método de preparación. Ha sido atendido siempre que ha ido a la delegación aunque no hubiera solicitado cita previa. El horario se cambió a petición de los asesores para atender mejor a los alumnos. Él manifestó que sólo podía acudir a delegación los viernes y los sábados. El alumno sabía que sólo se atiende un sábado al mes y también ha acudido otros días de la semana que no eran ni viernes ni sábado. Con posterioridad al cambio de horario acudió a clase sin manifestar su disconformidad.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada por entender que se ha producido una modificación sustancial y unilateral de las condiciones ofrecidas al reclamante en el momento de suscribir el contrato de enseñanza, en concreto a la modificación de los horarios de asistencia al centro. En consecuencia la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de mil cien euros (1.100 €) mediante transferencia bancaria a la cuenta en que el reclamante tenía domiciliados los pagos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0050/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Málaga, comparece por escrito mediante fax de fecha 5 de junio de 2006 en el que manifiesta que solicitó por Internet (también se anuncian en prensa) el curso de Auxiliar de Clasificación y Reparto de Correos con la parte reclamada Antes de que transcurrieran los siete días hábiles para anular el contrato pasó por Correos para recibir información, enseñando el contrato. Le comentan que «vaya timo» y le aconsejan su anulación. Le comunican que habían salido 10.000 plazas y que pasarían varios años en salir nuevas oposiciones, cuando la parte reclamada le prometió que salían cada año.

Se pone en contacto con la empresa reclamada telefónicamente y a través de burofax con acuse de recibo para anular el contrato dentro del plazo legal en las dos direcciones que poseía de la empresa.

Le enviaron documento de desistimiento, enviándolo por correo certificado y devolvió el material por paquetería exprés.

Por todo lo anterior solicita la total devolución del pago del curso que realizó con tarjeta de crédito, ascendiendo a un total de 895 euros.

La representación legal de la **PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 9 de junio de 2006, en el que manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista, exponiendo las siguientes alegaciones:

1.^a La reclamante se pone en contacto telefónicamente con la empresa, tras ver un anuncio en Internet el día 12-05-04, dejando sus datos para rellenar la ficha correspondiente. Se le comunica que en unos días se le llamará para informarle. Se realiza la llamada el 19-05-04, accede a matricularse en el curso, aportando sus datos personales y número de tarjeta para realizar el cargo pactado, dado que elige el abono del curso al contado, beneficiándose de la oferta existente en ese momento.

Recibe el material el 20-05-04. Con fecha 24-05-04 recibe las primeras indicaciones por parte de su tutora. El 25-05-04 envía correo electrónico con sus primeras dudas, que son contestadas ese mismo día.

2.^a El día 27-05-04 les comunica telefónicamente su voluntad de cursar baja del curso dado que le ha surgido un problema y necesita dinero.

El 28-05-04 remite burofax solicitando la baja. Se le envía documento de desistimiento que reenvía certificado y por duplicado.

Con fecha 03-06-06 se le llama para solicitarle el envío del temario, informándole que tras su recepción y comprobación se le solicitará el número de cuenta para la devolución del dinero.

Tras la recepción y estudio del temario se observa que hay partes del mismo que han sido fotocopiadas, sospechando que se ha utilizado el libro en el que consta el temario para actualizar y ampliar un temario que la reclamante ya debía tener en su poder con anterioridad.

3.^a Se ponen en contacto con la reclamante informándole de su decisión de no proceder a la devolución del importe abonado por el curso.

Comprueban que la reclamante figura en la bolsa de trabajo abierta el año pasado por Correos.

4.^a Es por lo alegado que no consideran oportuno la devolución solicitada, considerando que la reclamante se ha aprovechado del temario para su finalidad.

Por todo lo anterior, solicitan se deniegue la solicitud de la reclamante en el sentido de recuperar el dinero abonado por el curso.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, ya que la solicitud de baja del curso contratado se hizo dentro del plazo de siete días hábiles recogido en el contrato, en el cual la alumna puede ejercer su derecho de resolución unilateral del mismo.

En consecuencia, la parte reclamada devolverá a la parte reclamante la cantidad de 895 euros, correspondientes al importe total del curso mediante giro postal o talón nominativo que enviará a su domicilio, quedando con ello resuelta la relación contractual existente entre las partes

Asimismo, la parte reclamante deberá devolver todos los materiales didácticos recibidos, si no lo hubiera hecho ya.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0140/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Esparraguera (Barcelona), que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo cuya recepción consta firmada en el expediente, con fecha 26-05-06, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

En su solicitud de arbitraje de fecha 27-01-06 manifestó que el día 28-10-05 contrató con la empresa reclamada un curso preparatorio de Supervisor de Vuelos. Pagó 525 euros en concepto de matrícula y el resto lo pagaría mediante dos plazos en enero y febrero de 525 euros (a pagar el día 5). Empieza el curso y observa que la atención al alumno es muy deficiente, debido a que las preparadoras que le atienden no están especializadas en lo que está estudiando y tan sólo le corrigen los test y nada más.

El importe del curso es en total 1.575 euros, de los que actualmente tiene pagados 525 euros. Cuando el comercial le informó en su domicilio cómo funcionaba el curso y sus derechos al contratar, no le explicó el funcionamiento real, y parece ser que la única especialista en supervisión de vuelo está en la central de Zaragoza. Es ésta quien habla con el responsable del centro de Sabadell para anular el curso y recuperar las sumas pagadas, pero éste le comenta que debería hablar con el Departamento de Administración de la empresa reclamada y aclara que las preparadoras no son especialistas, pero para cumplir con lo que sus folletos dicen hay que entender un poco sobre el temario de la oposición.

Solicita darse de baja del contrato de enseñanza suscrito y la devolución de las sumas pagadas y por parte del alumno devolver el material didáctico entregado.

LA PARTE RECLAMADA en la persona de su representante legal, comparece y manifiesta que la alumna suscribió un contrato para adquisición del curso preparatorio de Supervisor de Vuelo el 28-10-05, recibiendo el material el 03-11-05. En el contrato se le informa que el sistema de enseñanza es abierto y a distancia. Se le entrega folleto informativo que firma en aceptación, donde se le explican las funciones del preparador y del tutor.

Con fecha 02-11-05 la alumna asiste a la Delegación a realizar la primera entrevista y la revisión previa, acepta conocer toda la información relativa al curso y se le entrega copia del contrato.

Consta la asistencia de esa única vez a la Delegación, no ha vuelto a acudir, ni a establecer contacto con la preparadora. Con la tutora en Zaragoza, sí consta algún contacto con fechas 15-11-05 y 30-11-05. La alumna solicitó test y dos temas para estudio. Consta corrección del ejercicio y envío de esos temas. No consta contacto alguno en la zona privada de alumnos.

Sólo consta el pago de la matrícula. No pagó ninguna de las dos mensualidades pactadas en el contrato.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que aunque la empresa reclamada informó a través de su forma habitual sobre la dinámica del curso, la reclamante no hizo uso del mismo en ningún momento, alegando la falta de formación de los preparadores en la materia objeto del curso, hecho que motivó su abandono y la reclamación interpuesta.

Por todo ello, y a juicio de este Colegio Arbitral, se interpreta una falta de entendimiento entre ambas partes sobre el desarrollo del curso contratado, imposibilitando la continuidad del mismo.

En consecuencia, queda rescindido el contrato existente entre la parte reclamante y la reclamada, cesando estos últimos en cualquier acción de recobro de los pagos pendientes por esta causa, excepto el cobrado en concepto de matrícula que quedará en su poder.

Por su parte, la parte reclamante devolverá a la parte reclamada el material objeto del curso, entregándolo en la Delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0160/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades prestación de servicio de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Albacete, comparece mediante escrito de fecha 07-06-06, remitido vía fax, y de cuya copia se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral y a la empresa reclamada constando en el expediente.

En el mismo manifiesta su imposibilidad de asistir a la presente audiencia por motivos laborales, familiares y de residencia. Se ratifica en la demanda presentada contra la parte reclamada por el incumplimiento de contrato con respecto al curso en el que estuvo matriculada.

En su solicitud de arbitraje de fecha 14-11-05, manifestó plantear su reclamación tras el cierre de sus instalaciones de la parte reclamada, y ser imposible impartir las clases presenciales contratadas.

Manifiesta que el 04-08-04 suscribió el contrato para la adquisición de un curso preparatorio de Personal de Oficinos. Según la publicidad de la empresa, tiene derecho a clases presenciales aparte de clases a distancia. Por el cierre de su sucursal es imposible impartir las clases según el contrato y el folleto de publicidad que la empresa suscribió.

Por todo ello, solicita la devolución íntegra e inmediata del importe abonado que asciende a la cantidad de 1.485 euros los cuales se hallan totalmente desembolsados.

Desea devolver el material a portes pagados a la dirección que le indiquen o bien le manden un mensajero para la recogida.

LA PARTE RECLAMADA en su representación legal, comparece y manifiesta que la alumna contrató con fecha 04-08-04 la adquisición de un curso preparatorio de Personal de Oficinos, recibiendo el material correspondiente con fecha 14-08-04. No consta la devolución del material.

El alumno debe solicitar posteriormente el temario de especialidad, en función del oficio que elija. La alumna solicitó temario específico de limpieza el 23-08-04, siéndole enviado el 03-09-04. Era para una convocatoria de oposición específica cuyo examen fue el 04-06-05, fecha desde la cual no ha vuelto a acudir a la Delegación.

Consta asistencia regular durante aproximadamente nueve meses a la Delegación, mediante citas con el preparador, conociendo el método de preparación. Se aporta a este acto hoja de visitas. Ha hecho uso de la zona privada de alumnos, fecha de última conexión 23-08-05, descargándose material, y consta uso del servicio de descargas a teléfono móvil.

Hubo un cambio de dirección en la misma ciudad de Albacete, distantes una de otra de unos 450 metros. Se tardaron unos cinco o seis días en habilitar la nueva dirección, quedando en perfecto estado para su utilización por los alumnos el 01-06-05. Se les informó del cambio de dirección en el tablón de anuncios de la Delegación y mediante carta personalizada

Ha pagado la totalidad del curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que las razones alegadas por la reclamante en cuanto al cambio de ubicación de la Delegación de la empresa reclamada, no suponen una modificación sustancial de las condiciones del contrato que justifiquen su pretensión, ya que el cambio de dirección se realizó de forma ágil y diligente, siendo una distancia entre ambos locales de unos 450 metros, y ello no impide la prestación del servicio contratado, del cual estuvo haciendo uso constante durante los nueve meses anteriores.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0299/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Hellín (Albacete), comparece por escrito mediante fax de fecha 28-06-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como a la reclamada y se incorpora al expediente; manifiesta su imposibilidad de asistencia a la vista y se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje presentada en su día.

Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje en la que alega que con fecha 20-10-04 formalizó contrato de enseñanza con la parte reclamada, previa concertación y entrevista personal, siguiendo desde entonces la preparación hasta octubre de 2005 del curso preparatorio, en primer lugar de auxiliar administrativo y posteriormente de ordenanza, según el sistema de estudio P8.10, en virtud del cual, según la publicidad de la empresa reclamada, existe una amplia flexibilidad de horarios, adaptándose al ritmo de estudio y a la evolución de cada alumno, a través de una atención personalizada, ágil y eficaz, en el que se combina la enseñanza a distancia, a través de un profesor especializado, y la enseñanza presencial, dirigida por un preparador-entrenador.

El servicio del preparador-entrenador ofertado por la empresa lo consideró determinante para su decisión de seguir el sistema de formación propuesto por la parte reclamada desde la firma del contrato y hasta octubre de 2005 estuvo asistiendo, previa cita con la preparadora una vez a la semana, de lunes a viernes, a la Delegación de Albacete, pese a encontrarse a 70 kilómetros de su domicilio. Sin embargo, en esta fecha se le comunica verbalmente que por problemas, sin especificar más, el servicio de preparadores de Albacete quedaba restringido a un solo día fijo a la semana, habiendo de concertar cita con una semana de antelación. Por ello reclamó por escrito a la parte reclamada, no solucionándole el problema planteado.

Dada la situación, y suponiendo una modificación unilateral del contrato suscrito, sin su aceptación, determinó la suspensión de los estudios, a la espera del restablecimiento del servicio y sistema de preparadores con el que contaba en el momento de la firma del contrato.

Sin embargo, la situación ha venido manteniéndose, y con fecha 02-01-06 requirió mediante burofax a la parte reclamada la reactivación del servicio de preparadores, apercibiéndoles que en caso contrario solicitaría la resolución del contrato.

Por todo lo anterior solicita:

1.º La resolución del contrato de enseñanza suscrito, por incumplimiento contractual de la parte reclamada del servicio de enseñanza presencial dirigido por un preparador-entrenador, con horario flexible y adaptado al alumno.

2.º Se le exima del abono de la cantidad pendiente de pago (1.019,20 euros), dado que la parte reclamada ha limitado a un día fijo a la semana el servicio de preparador, privándole de la libertad de elección de cualquier día de lunes a viernes.

3.º Se le reintegre el importe de 953 euros abonados desde octubre de 2004 a septiembre de 2005, como consecuencia del incumplimiento contractual por parte de la parte reclamada.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de la oposición de Auxiliar Administrativo de Administración Local con fecha 20-10-04, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 26-10-04. Con posterioridad solicita un cambio de curso; se le concede en marzo de 2005.

La delegación de Albacete no se ha cerrado, únicamente ha habido un cambio de ubicación; la nueva se encuentra a 450 metros de la anterior.

En ningún momento existe limitación de días para asistir a la nueva delegación; el funcionamiento de la nueva delegación es idéntico a la anterior, pudiendo acudir en cualquiera de los días de la semana, de lunes a viernes.

Aporta informe de la alumna enviado por la Delegación de la parte reclamada en Madrid.

La alumna ha abonado el importe de la matrícula, así como diez mensualidades.

Ha estado haciendo uso de los servicios contratados hasta mayo de 2005; realizando sus tests y exámenes en la nueva delegación de Albacete.

Por todo lo anterior no aceptan la reclamación planteada.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que de acuerdo con la documentación aportada por la reclamante, y que la propia entidad reclamada reconoce, efectivamente, se ha producido un cambio en las condiciones de la prestación contratada,

modificándose sustancialmente los horarios inicialmente previstos, modificación que reviste un carácter unilateral, sin concurrir justificación alguna, ni fijarse término.

En consecuencia, este Colegio Arbitral determina dar por resuelta la relación contractual existente entre las partes con fecha 01-10-05, no debiendo la reclamante abonar cantidad alguna a partir de dicha fecha.

Se desestima la pretensión de la reclamante de devolución del importe de 953 euros abonados desde la firma del contrato hasta la fecha en que se declara resuelto por este laudo, dado que la propia reclamante reconoce haber hecho un uso satisfactorio de los servicios contratados hasta ese momento.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0316/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Zaragoza, comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que ilusionada con la idea de tener una plaza de funcionaria contactó con un asesor de estudios de la parte reclamada, acudió a su domicilio y le garantizó trato personalizado, aviso de convocatorias, clases presenciales con profesor, material de estudios, actualizaciones. Le envían a su domicilio una gran cantidad de material didáctico. Abonó 1.500 euros; habitualmente acudía a la academia, donde se limitaban a darle unos tests que si no sacaba la nota de 10 se los repetían, sin ninguna clase de profesor, haciéndole estudiar con un material desordenado e incompleto; tampoco le avisaban de convocatorias. Incluso le rectificaban los errores habidos en los tests. No le han enviado las actualizaciones de los temarios.

Siente que no ha tenido ningún apoyo para la preparación de las oposiciones.

Reclamó telefónicamente en tres ocasiones a la empresa, no ofreciéndole ninguna solución.

Por todo lo anterior, solicita indemnización económica por importe de 1.500 euros; ofreciendo la devolución del material didáctico recibido.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso preparatorio de Auxiliar Administrativo de Administración Local con fecha 13-11-03.

Tanto en el contrato, como en la guía didáctica se le explica a la alumna que se trata de un curso a distancia; en ningún momento la parte reclamada imparte clases presenciales; el contrato fue firmado por la alumna no oponiendo ninguna objeción.

Para cada convocatoria concreta el alumno debe solicitar el temario específico a la tutora, o consultarlo en la zona privada de alumnos de la parte reclamada.

Con fecha 17-11-03 la alumna firma la entrevista previa en la que se le informa del sistema de preparación y el resto de características del curso contratado.

Respecto al aviso de convocatorias es el alumno el que debe preocuparse de conocerlas a través de los medios que la parte reclamada pone a su disposición;

de hecho la alumna se ha descargado información de la zona privada de alumnos de la empresa reclamada, la última conexión a la misma es de fecha 14-06-05.

La parte reclamada cuelga en la zona privada de alumnos todas las actualizaciones de los temarios; además la alumna ha solicitado en tres ocasiones el envío de temario específico habiéndosele enviado por correo ordinario.

La alumna ha hecho un uso habitual de los servicios contratados con la parte reclamada durante más de dos años sin manifestar disconformidad alguna durante todo este período. Deja de acudir a la delegación y es nueve meses después cuando interpone su reclamación en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Por todo lo anteriormente expuesto, rechazan la reclamación planteada, dado que la alumna ha hecho un uso habitual de los servicios contratados.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no han quedado acreditadas causas o circunstancias que por incumplimiento contractual de la empresa reclamada justifiquen la resolución del contrato; igualmente queda acreditado que la reclamante ha hecho un uso habitual y continuado de todos los servicios contratados durante más de 20 meses, incluso con posterioridad a la fecha de interposición de la solicitud de arbitraje, sin que quede constancia de objeción alguna en este período de tiempo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0382/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Gijón (Asturias) comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la vista por motivos laborales. A finales de mayo de 2004 al firmar el contrato se encuentra con que el precio es superior en 400 euros a lo contratado. Se intenta poner en contacto con la parte reclamada y no atienden a sus llamadas. Tras muchos intentos le comunican que ese importe de 400 euros son intereses; devuelve la mercancía en la sucursal de Oviedo; le dicen que la envíe a Zaragoza y le viene rehusada. Da la orden al Banco de que no le pasen recibos; vuelve a enviar la mercancía y se la vuelven a rehusar, en septiembre le llama su profesor, después de 4 meses para comunicarle el horario de clases; únicamente realiza un test; nunca acude a clase, no utiliza un solo papel de los que le enviaron. Le exigen el pago de lo adeudado mediante amenazas de abogados.

Por todo lo anterior solicita la anulación del contrato suscrito.

La representación legal de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató un curso de Energía Solar y Eólica con fecha 25-05-04, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 02-06-04.

En su reclamación manifiesta que no creía firmar un contrato de enseñanza, así como que el comercial le comunicó un importe del curso diferente del contratado.

El contrato se encuentra firmado por el propio alumno, así como por el comercial, entregándosele un folleto informativo del curso en el que constan todas las características del curso contratado; asimismo mantiene que el material no fue recibido por el mismo.

En el contrato suscrito se le informa que dispone de 7 días desde la recepción del material didáctico para solicitar su revocación; posibilidad de la que no hizo uso. El material didáctico fue recepcionado por su esposa.

Respecto a que han existido llamadas a la parte reclamada solicitando la revocación del curso, a dicha parte reclamada no le constan dichas reclamaciones.

El alumno, tres días después de la suscripción del contrato realiza una entrevista previa con la parte reclamada, en la que manifiesta conocer el método y características, así como el importe del curso contratado.

Con fecha 21 de julio de 2004 el alumno realiza un test de nivel en la delegación de la parte reclamada en Oviedo.

El alumno únicamente ha abonado el importe de la matrícula, restando de abonar el resto del curso contratado, del que solicitan su pago.

Los dos envíos certificados que afirma el reclamante que han sido rehusados por la parte reclamada no se trata del material didáctico, sino de una carta de peso 10 gramos, de fecha 6-07-04 que sí fue recepcionada por la reclamada y que aporta al acto de audiencia, en la que el alumno manifiesta su voluntad de cursar baja.

Por todo lo anteriormente descrito no aceptan la reclamación planteada.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha quedado debidamente acreditado que la voluntad de rescisión del contrato por parte del alumno quedó manifestada desde el primer momento de la suscripción del mismo, como lo demuestra el envío de carta certificada comunicando esta decisión.

En consecuencia, este Colegio Arbitral declara resuelto el contrato de enseñanza suscrito entre las partes, quedando el importe de la matrícula, ya abonado por el alumno, en poder de la parte reclamada, y todo el material didáctico recibido en poder del alumno.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0402/06-JA

ENSEÑANZA

Por irregularidades en el contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto mediante escrito de fecha 7 de septiembre de 2006, en el que manifiesta que se reitera en las manifestaciones efectuadas en los escritos de reclamación previos.

El contrato se suscribió el 28-12-05 fuera del establecimiento de la entidad reclamada, por lo que le es de aplicación la Ley 26/1991, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

Los contratos deben ir acompañados de un documento de revocación como un documento independiente del contrato.

El contrato deberá contener una referencia clara y precisa al derecho del contratante a revocar el consentimiento otorgado con los requisitos y consecuencias para su ejercicio, en este caso falta el documento de revocación, así como omisión en el contrato del derecho de revocar el mismo que debe consignarse justo inmediatamente encima del lugar reservado para su firma.

La empresa confunde la información del derecho de revocación con la del derecho de cancelación en cuanto a los datos de carácter personal; el contrato no ha sido fechado de puño y letra del consumidor.

La consecuencia de todo lo anterior es la anulabilidad del contrato a instancia del consumidor, siendo tal el objeto del presente procedimiento.

Se pone a disposición de la empresa reclamada el material recibido y solicita la devolución de la parte del precio entregada y que consta en el contrato, más los intereses a contar desde la firma del contrato, por importe de 225 euros mas intereses.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que contrató el curso de Auxiliar Administrativo de corporaciones locales en octubre de 2005; se le facilitó un contrato en el que se especifican las funciones del preparador, tutor, formas de contacto, zona privada de alumnos, programas de estudio, así como las condiciones para la revocación mediante carta certificada dirigida a la dirección de la empresa.

En la primera entrevista y revisión previa se firma la adecuación y conveniencia del curso así como la aceptación de condiciones tras haber firmado el contrato.

En cuanto al derecho de revocación, se hace referencia a la misma justo encima de la firma del contrato, cumpliendo en todo momento con lo establecido en la Ley 26/1991, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, siendo informada en todo momento del medio para realizar tal revocación.

Se ofrece la posibilidad de darle de baja en la academia reteniendo el importe de la matrícula, que asciende a 225 euros, debiendo restituir el material de estudio.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no se observan irregularidades o infracción de los requisitos formales del contrato, no obstante la temprana manifestación por parte de la reclamante de darse de baja en el curso contratado hace que este Colegio Arbitral considere la oferta manifestada en la audiencia por parte de la parte reclamada y acuerde declarar rescindida la relación contractual. En consecuencia quedará en poder de la parte reclamada el importe de 225 euros correspondientes a la matrícula del curso ya abonada por la reclamante y ésta deberá poner a disposición de la parte reclamada los materiales del curso en la delegación más próxima a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0406/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en el contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Zaragoza, habiendo sido formalmente citado mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción el día 22-06-06, no comparece.

Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje en la que alega que firmó un contrato con la parte reclamada; al cabo de un mes le surgió un cambio de trabajo, solicitando un cambio de horario y se negó la parte reclamada. Decidió no abonar.

Por todo lo anterior solicita la anulación del contrato.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de Carretillero y Técnico en Logística en fecha 03-05-05, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 09-05-05.

El curso consta de dos partes, una de Carretillero y otra de Técnico en Logística. En el momento de la firma del contrato, así como en la guía didáctica, se informa al reclamante de los requisitos y características del curso contratado.

No existe ningún problema en relación con los horarios, poniéndose en contacto con su tutor y adaptando los horarios convenientes a ambas partes. Las prácticas del curso contratado constan de una duración de 10 horas; no le consta a la parte demandada reclamación alguna sobre los horarios.

En el momento de la finalización del curso se entrega al alumno un diploma acreditativo de la superación del mismo.

El reclamante únicamente ha abonado la matrícula del curso.

Por todo lo anteriormente expuesto, la parte reclamada no acepta la reclamación planteada; no obstante, ofrecen la resolución del contrato, previo abono por el reclamante del 50% del importe total del curso contratado o alternatively prórroga de estudios sin coste alguno para el reclamante, previo abono por el mismo de la totalidad de las cuotas adeudadas, comprometiéndose la parte reclamada a mantener la flexibilidad de horarios en la realización de las 10 horas de clases prácticas 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 **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no han quedado debidamente acreditadas causas o circunstancias que por incumplimiento contractual de la empresa reclamada justifiquen la resolución del contrato.

No obstante, este Colegio Arbitral resuelve hacer suya la oferta realizada por la empresa reclamada, y en su virtud, el reclamante, en el plazo de ejecución del presente laudo deberá comunicar por escrito a la parte reclamada si opta por la resolución del contrato, previo abono por el mismo del 50% del importe total del curso contratado (1.112 euros) o alternativamante opta por la prórroga de estudios sin coste alguno, previo abono de la totalidad de las cuotas adeudadas, comprometiéndose la parte reclamada a mantener la flexibilidad de horarios en la realización de las 10 horas de clases prácticas del curso contratado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0425/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en La Coruña, comparece por escrito y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje. Manifiesta imposibilidad de asistencia a la vista por motivos laborales. Especialmente solicita se analicen las alegaciones en cuanto a las cláusulas del contrato suscrito que recogen la duración de tres años y la sanción al consumidor por rescisión son abusivas y nulas de pleno derecho, por ser contrarias a la buena fe y justo equilibrio entre las prestaciones.

Solicita se dicte laudo de conformidad con lo solicitado en su solicitud de arbitraje: que se declare nulo de pleno derecho el contrato suscrito, que se le restituya la totalidad de las cantidades que ha abonado e indemnización de 1.000 euros por los daños y perjuicios sufridos.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de oposiciones de auxiliar administrativo de Corporaciones Locales con fecha 13-10-05, el día 20-10-05 firma una revisión previa, afirmando que ya dispone del material didáctico en su domicilio.

Manifiesta que la resolución del contrato se puede efectuar en diez días a partir de la recepción del material, no de la firma del contrato.

Respecto a la alegación de que el material didáctico es de mala calidad, manifiesta que la reclamante hasta 3 meses después de la firma del contrato no efectúa la primera reclamación.

Respecto a los horarios, le fueron entregados en el momento de la entrevista previa de fecha 20-10-05.

En cuanto a la sala de estudios, manifestar que se trata de una sala de estudios perfectamente acondicionada y habilitada.

Por lo que se refiere a las clases presenciales, comentar que las clases que se imparten son a distancia, como así consta en el contrato, en la entrevista previa, así como en la guía didáctica que se entrega con el material didáctico, quedando perfectamente diferenciadas las funciones del preparador y del tutor.

La alumna en ningún momento se ha puesto en contacto con la tutora, y respecto a la preparadora únicamente ha tenido contacto con ella en el momento

de realizar la entrevista previa, sin haber acudido a realizar ningún test. Únicamente ha realizado consulta y descargas a través de la zona privada de alumnos de la parte reclamada.

Respecto al contrato, se trata de un contrato no de adhesión, sino que el alumno puede negociar la forma y método de pago.

La alumna ha abonado hasta enero de 2005 matrícula y dos mensualidades.

Envía a la parte reclamada un burofax en fecha 17-01-06, comunicando que por motivos laborales y personales deseaba abandonar el curso.

Por todo lo anteriormente descrito, no admiten la reclamación planteada, dado que en todo momento han cumplido con sus obligaciones contractuales; quedando a disposición de la alumna todos los servicios contratados; ofreciendo un cambio de curso o un aplazamiento formativo.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que si bien no se aprecia incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, dado el escaso uso que se ha efectuado por parte de la reclamante de los servicios contratados y el breve período de tiempo transcurrido desde la firma del contrato al primer burofax, solicitando la baja del curso contratado, justifican la resolución anticipada del contrato de enseñanza suscrito por las partes.

Dadas las circunstancias descritas anteriormente, este Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamante abonará a la parte reclamada el importe de 200 euros, dando con ello por resuelto el contrato de enseñanza suscrito, en compensación por los servicios contratados los cuales ha tenido a su disposición la alumna hasta el momento de la resolución del contrato.

Asimismo, la reclamante entregará todo el material didáctico recibido en la sede de la parte reclamada más cercana a su domicilio.

Por otro lado, este Colegio Arbitral considera que no procede la declaración de nulidad del contrato de enseñanza suscrito, al no tratarse de un contrato de adhesión.

Se desestima la solicitud de indemnización de daños y perjuicios, dado que los mismos no han quedado debidamente acreditados.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0435/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en el contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Mataró (Barcelona), habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado del que consta su entrega y recepción con fecha 23-07-06, no comparece.

Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje en la que manifiesta que denuncia incumplimiento de contrato por parte de la reclamada ya que le informaron sobre un seguimiento del curso de profesorado especializado, asesoramiento personalizado mediante internet y telefónicamente, sin embargo este compromiso ha sido incumplido desde el primer momento.

Por ello solicita la devolución del importe abonado por unos servicios no prestados y la anulación del contrato suscrito por incumplimiento de la reclamada.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso preparatorio de oposiciones de auxiliar administrativo de Corporaciones Locales de Cataluña con fecha 04-03-05, recibiendo el material didáctico en su domicilio el día 10-03-05.

Manifiestan que tanto en el contrato, como en la entrevista previa, así como en la guía didáctica que recibe con el material didáctico se le informa de que se trata de un curso a distancia, diferenciando las funciones de preparador y tutor con quien se puede contactar telefónicamente o a través de internet.

En ningún momento el preparador resuelve dudas, la docencia la imparte el tutor a distancia.

La alumna solicitó el anexo de actualización del temario de 2005.

Únicamente ha sido abonada la matrícula del curso, quedando pendiente de pago todas las mensualidades.

No ha hecho ningún uso de los servicios contratados.

Ofrecen la resolución del contrato con fecha de la interposición de la reclamación, el 17 de mayo de 2005.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que si bien no se aprecia incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, dado el escaso uso que se ha efectuado por parte de la reclamante de los servicios contratados y el breve período de tiempo transcurrido desde la firma del contrato hasta la solicitud de baja del curso contratado, a través de la OCUC de Cataluña, justifican la resolución anticipada del contrato de enseñanza suscrito por las partes.

En consecuencia, este Colegio Arbitral haciendo suya la oferta realizada por parte de la empresa reclamada declara la resolución del contrato con fecha 17 de mayo de 2005, debiendo abonar la parte reclamante el importe de las mensualidades pendientes de pago hasta esa fecha, una vez girado el correspondiente recibo por parte de la reclamada.

Asimismo, todo el material didáctico recibido será devuelto a la parte reclamada en la delegación más cercana al domicilio de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0443/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato se enseñanza a distancia suscrito

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que aprecia importantes errores en la elaboración del temario, los contenidos, la zona geográfica donde se desarrollan las pruebas de Guarda Forestal, temarios escritos y las actualizaciones colgadas en la zona privada de alumnos. Manifestó sus quejas a las pocas semanas de comenzar la preparación. No obtuvo respuesta por parte de la empresa reclamada. Sólo asistió a clase un par de semanas aproximadamente. Solicita la resolución del contrato y la devolución de los importes abonados que cifran en 495 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada, manifestando que el reclamante se matriculó para un curso de Guarda Forestal. En la información que recibió sobre el curso se le comunica la forma y plazo para darse de baja del curso. Se le comunicaron las convocatorias para las que se estaba preparando. La actualización de los temarios se informó a los alumnos en la zona privada de alumnos (internet) que ha sido usada por el alumno. En Bilbao se preparaban 18 alumnos, de los que han aprobado 4. Aporta informe del tutor del alumno que consta en el expediente. Ofrece la posibilidad de prorrogar el contrato o cambio a otro curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada por considerar que manifestó sus quejas sobre el contenido del temario y su voluntad tácita de resolver el contrato dentro de un plazo razonable para poder apreciar dichas irregularidades. En consecuencia, la parte reclamada abonará al reclamante la cantidad de 495 euros correspondientes a los gastos realizados por el reclamante en concepto de matrícula. La parte reclamante devolverá todo el material que le hubiera sido entregado en la sede de la parte reclamada en la que se hubiere matriculado. Quedará resuelta toda relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0464/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato de enseñanza a distancia suscrito

LA PARTE RECLAMANTE no comparece. En su escrito de reclamación manifestaba que quiso resolver el contrato al encontrar trabajo. Afirma que no se le comunicó la imposibilidad de darse de baja en cualquier momento.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada, manifestando que se matriculó en curso de personal subalterno. En el contrato de enseñanza se le informa del plazo y forma para darse de baja, así como en información y revisión posterior firmado por la alumna, igualmente en entrevista personal. En septiembre de 2005, y con el segundo recibo, se le concedió un aplazamiento para el abono. Desde entonces no ha abonado ningún otro recibo. En ningún momento ha solicitado la baja del curso. Presenta la reclamación tras año y medio de matricularse y tras recibir la carta de apremio del Departamento Jurídico de la parte reclamada. No ha hecho uso de los servicios del curso contratado. Ofrece una próroga del contrato o un cambio de curso para el alumno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no se aprecia incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada respecto a las condiciones del contrato de enseñanza a distancia suscrito entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0483/06-JA

ENSEÑANZA

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto y manifiesta que contrató la preparación del curso de profesor de autoescuela el 24 de octubre de 2003 hasta el aprobado o se devuelve el 100% del importe del curso; no se ha aprobado por carencias en el temario puesto que en el examen había preguntas no incluidas en el temario entregado. Solicita la restitución del importe del curso por 1.371,92 euros.

Ha abonado completamente el importe del curso y ha cumplido con las condiciones y garantías que figuran en el contrato para solicitar la devolución del importe del mismo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que contrató el curso de profesor de autoescuela en octubre de 2003; junto al contrato se firma un folleto informativo y el programa de estudios, se realiza una entrevista de preparación previa en la que se informa de los servicios. Utiliza normalmente el curso de forma activa, haciendo un uso continuado del mismo.

El temario es adecuado y suficiente para aprobar el examen de acuerdo con el temario que se establece en la convocatoria.

Se dispone de un certificado AENOR de calidad en relación con los temarios de los cursos.

Ofrecen una prórroga de tres años en el curso para poder completar el número de convocatorias suficiente para ejercer la garantía.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que a juicio de este Colegio Arbitral se cumplen las condiciones suficientes para hacer efectiva la garantía de la devolución íntegra del importe del curso abonado por el reclamante, puesto que si bien no se han producido las tres convocatorias establecidas en el punto tercero del contrato de garantía, hecho no imputable a ninguna de las partes, entendemos que la esencia de la garantía ofertada por la parte reclamada no es otra que la constancia y el seguimiento del método de estudio.

Por lo tanto, transcurrido el plazo de tres años recogidos como período de vigencia del contrato, y habiéndose presentado el interesado a la única convocatoria oficial, la parte reclamada hará efectiva la garantía restituyendo el importe íntegro abonado que asciende a 1.371,92 euros objeto del contrato suscrito por ambas partes el 24 de octubre de 2003.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0496/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Santander, comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia y envía fotocopia del contrato del curso, de la cuenta corriente, mensualidades que se han ido cobrando del curso y que no son, a juicio de la reclamante, las cantidades que aparecen en el contrato, y el folleto publicitario del curso.

Comparece la reclamante como testigo en el expediente 521/06-JA y manifiesta que «lo afirmado por otro reclamante en su reclamación a la demandada es verdadero, porque yo expuse mi caso, que es parecido en mi reclamación a la citada academia. En mi reclamación expuse mi total decepción con el cursillo, que al igual que le pasó al otro reclamante, lo que nos ofrecieron al principio del curso no se ajustó al producto final. Un ejemplo es que nos faltaba parte del material del temario; también el tutor que supuestamente nos preparaba desconocía las fechas de los exámenes de la oposición, así como el contenido de ciertos temarios. También cuando nos presentó el curso nos habló de que el número de plazas para el aeropuerto de Santander iba a ser superior a las 200 y después la realidad fue otra, menos de 5. Por todo lo expuesto anteriormente, me siento decepcionada y engañada por la citada academia y al igual que el otro reclamante lo único que reclamamos es la devolución del dinero pagado por el curso.»

A su vez, su testigo manifiesta por escrito que «doy fe de que lo reflejado por la parte reclamante en su reclamación es verídico, porque a mí me pasó algo parecido. Al comienzo del curso y antes de firmar el contrato nos explicaron las condiciones de éste y al final no fueron las descritas. Nos hablaron de un número de plazas a concurso que rondaban las 200 y al final sólo fueron 2; la profesora del curso desconocía la materia que impartía en algunos puntos del temario. Me faltó material que nunca me fue dado. Por todo lo expuesto anteriormente estoy decepcionado con el curso y la academia, igual que la reclamante.»

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna contrató el día 16 de mayo de 2005, recibiendo el material el día 24 de mayo de 2005. Se le informó a través del folleto y guía didáctica de los requisitos del curso, los objetivos, temario, sistema de profesorado, entre otros extremos. El alumno tiene derecho a informarse de las convocatorias a través de la página web, correo electrónico; la empresa no se responsabiliza de los cambios de

temario, cambios de fechas de oposiciones, que dependen de los organismos competentes. La tutora resolvió las preguntas que le hizo la alumna. La alumna ha hecho uso del curso, ha hecho los tests; el día 2 de diciembre de 2005 hizo tests en la delegación; en fecha 1 de febrero de 2006 preguntó sobre la convocatoria; no se le pudo dar la información porque la convocatoria se publicó después, con fecha 15 de febrero de 2006; esta convocatoria se informó a los alumnos a través de la sección de alumnos de la página web. La alumna no había manifestado ninguna queja sobre el curso; la empresa ha conocido la controversia a través de la propia solicitud de arbitraje. La empresa desconoce quién suministró la información sobre el número de 200 plazas para la oposición, ya que la empresa no puede disponer de esta información. Sobre las mensualidades, hubo un error al cumplimentar el contrato; una vez que la empresa detectó el error le devolvió los 100 euros sin mayor problema.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que teniendo en cuenta el procedimiento habitual en la convocatoria de oposiciones y concursos de empleo público, un retraso no superior a dos meses entra dentro de lo razonable, por lo que no se aprecia que en el momento de la formalización del contrato concurriera error en el consentimiento por parte de la reclamante.

Por todo ello, la reclamante deberá estar al corriente de sus obligaciones contractuales.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0530/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Vigo (Pontevedra), habiendo sido citada formalmente mediante notificación de fecha 9 de octubre del 2006, comparece por escrito y manifiesta que:

Primero: Con fecha de 22 de octubre del 2005 en el domicilio de la reclamante y después de varias visitas de los comerciales de la empresa reclamada, se celebra contrato de enseñanza por medio del cual la empresa se compromete a prestar los conocimientos y prácticas correspondientes al curso de visitador médico y servicios complementarios ofrecidos por la empresa, por lo que es nula de pleno derecho la cláusula número 5 del Contrato de Adhesión, en aplicación de la Ley 26/91 sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

Segundo: Se debió enviar a la reclamante el documento de revocación de forma clara, expresa y separada del resto de la información correspondiente al contrato para que el consumidor se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio, pueda reclamar con eficacia y pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación. El curso debía ser recibido en el domicilio de la reclamante en plazo no superior a diez días; el período fue superior y sin indicación alguna sobre su posible revocación.

Tercero: La reclamada no cumple lo expresado en las condiciones del contrato, pues estamos ante un curso con prácticas y una bolsa de empleo a disposición de los estudiantes: las prácticas son inexistentes y la bolsa de empleo es una remisión a las páginas de empleo de internet. Si estos hechos hubiesen sido conocidos de antemano por la recurrente, no hubiera celebrado el contrato.

Cuarto: Existe una real discrepancia entre la apariencia y la realidad del curso, una distorsión entre lo ofrecido y lo entregado al consumidor, agravada por la desproporción entre el precio reclamado y el verdadero servicio ofrecido. Solicita que se dicte un laudo por el que se declare la extinción de la obligación de pagar el resto del precio reclamado.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que su representada, desde el momento de recepción del material del curso, no manifiesta ninguna intención de revocación. De la misma manera, en ningún momento en la documentación del curso aparece la existencia de clases prácticas en el mismo. Cuando la reclamante firma la primera revisión del curso el día 8 de

noviembre tampoco hace ningún reparo, conociendo que, una vez realizado el curso, cosa que ocurre el mes de enero del 2006, el mismo ha finalizado, sin que en ese momento tampoco haga mención alguna a la realización de ninguna reclamación. La misma se produce dos meses después de la finalización del curso. Respecto a la nulidad del contrato de adhesión, la empresa reclamada manifiesta que en todo momento es la reclamante la que solicita la presencia del agente de la empresa reclamada en su domicilio, lo que invalida dicha nulidad.

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante debe la cantidad de 1.295,80 euros del importe total de 1.638,60 euros, por cuanto sólo ha abonado la matrícula y un recibo (225 euros de matrícula y un recibo de 117,80). La empresa reclamada ofrece a la reclamante que el pago de la cantidad pendiente se difiera en un plazo de 12 meses.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la empresa reclamada ha cumplido con lo establecido en el contrato ratificado por ambas partes, habiendo presentado la reclamación una vez completado totalmente el curso contratado. La empresa reclamada, asimismo, ha cumplido con lo dispuesto en las condiciones necesarias para proceder a la revocación del curso.

Este Colegio Arbitral no procede a valorar la posible desproporción entre el precio del curso y el servicio ofrecido por cuanto esto se rige por la propia economía de libre mercado, contando los cursos de la parte reclamada con la certificación de calidad de AENOR y cumpliendo la normativa ISO.

Por lo tanto, existiendo una deuda cierta y exigible, la reclamada abonará la cantidad de 1.292,80 euros en el plazo ofrecido por la empresa reclamada de doce meses desde la fecha de recepción del laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0542/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Mataró (Barcelona), comparece por escrito y manifiesta que no desea pagar por un curso que no ha realizado. No le informaron bien, ya que le dijeron que tenía quince días para que le devolvieran el dinero de la matrícula y que se podía desapuntar cuando quisiera, pero que si era después de los quince días perdía el dinero de la matrícula. Llamó antes del primer pago unas cuatro veces y nadie le contestó; cinco días después del primer pago le contestó una señora y le dijo que ya no se podía hacer nada, que tenía que pagar todo el curso. Por ello solicita la devolución del dinero y la rescisión del contrato,

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante se matriculó en un curso de Energía Solar y Eólica, y hasta la fecha no consta ninguna devolución de material. Cuando firma la revisión del curso, conoce la forma de pago y no hace ninguna mención a la cancelación del curso. El horario y la forma de contacto con Atención al Cliente es conocido por el alumno porque el día en que recibe el material se pone en contacto con el tutor para conocer cómo era el funcionamiento del curso; si llamó en el horario indicado es imposible que no se le cogiera el teléfono. Desde ese momento, el alumno no hace uso de servicio alguno de los que se ponen a su disposición. No se tiene constancia en ningún departamento de que el alumno haya realizado llamada alguna, pero si lo que deseaba era cancelar el curso, debía hacerlo de forma fehaciente. Se le han mandado cartas para hacerle constar la deuda que mantiene sin que se haya puesto en contacto con la empresa reclamada. Cuando se le intenta llamar por teléfono, la madre del reclamado contesta que el alumno ya está trabajando y que no está dispuesto a abonar el curso.

La empresa reclamada ofrece que el reclamante abone la cantidad de matrícula y cuatro mensualidades (220 euros que ya abonó y 682 euros), correspondientes a los meses desde la matrícula en el curso hasta la fecha de la reclamación, o se le ofrece una prórroga de 24 meses desde la recepción del laudo para que durante la misma pueda proceder a un cambio de curso o a un cambio de titular del mismo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por cuanto se ha dado cumplimiento a lo establecido en el contrato firmado por ambas partes. Asimismo, la forma de revocación del mismo se encuentra incluida en la Cláusula 7 del mismo contrato de la Guía Didáctica, de cuyo conocimiento ha tenido el reclamante, se fijan las fórmulas para acceder al servicio de Atención Personalizada al Cliente, tanto por teléfono o fax como por correo electrónico.

Sin perjuicio de lo anterior, este Colegio Arbitral hace propias las ofertas realizadas por la empresa reclamada consistentes en rescindir la relación contractual a fecha 10 de mayo de 2006, cuando se tiene constancia fehaciente de la voluntad del reclamante de dar por finalizado el contrato, abonando las mensualidades correspondientes (cuatro a 170,50 euros, lo que hace un total de 682 euros, difiriendo el pago de dicha cantidad en 12 meses), o bien abonar el importe del resto del curso que asciende a 2.046 euros aceptando la oferta de una prórroga de 24 meses para, o bien continuar con la realización del curso, hacer un cambio de curso o un cambio del titular del mismo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0546/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Zaragoza, no comparece. En las alegaciones de la reclamación manifiesta que el comercial le presionó diciéndole que faltaban dos alumnos y una semana para cerrar el curso, por lo que no se dio cuenta de que el curso no era homologado. Al leer la publicidad en su casa se percató de que no era oficial, y a las dos semanas, cuando no le llegaban los libros y llamó para saber qué pasaba, preguntó si era homologado y le dijeron que hablara con el profesor. Llamó para cancelar el curso por estos motivos y no le hicieron caso en Atención al Cliente. Solicita que se anule la financiación y le devuelvan la parte proporcional; no quiere ni dinero de matrícula ni nada más. Hasta el momento sólo ha abonado la matrícula y dos mensualidades, lo que hace un total de 195,08 euros.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso de Electricidad y Electrónica Básica, y 17 días después recibe el material del curso y la Guía Didáctica sin manifestar disconformidad alguna. En el programa del curso aparece claramente que el título del curso no es homologado, que sólo recibirá un documento acreditativo de haber realizado el curso sin validez oficial, programa que firma expresamente. Una vez recibido el material, el alumno podía haberlo rechazado al percatarse de la falta de homologación, cosa que no hizo, o enviar la carta certificada correspondiente, lo que tampoco hizo. Sólo hace la presente reclamación bastantes meses después de la recepción del material y la documentación del curso. Desde ese momento no hace uso del curso, y las dos veces que se pone en contacto con la empresa reclamada no manifiesta ninguna contrariedad con el curso. La única reclamación es la interpuesta el 27 de abril de 2006, cinco meses después de la formalización del curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que en ningún momento existió incumplimiento por parte de la empresa reclamada de acuerdo con lo establecido en el contrato y ratificado por ambas partes. De la misma forma, no existió comunicación fehaciente por escrito por parte del reclamante consistente en la voluntad de darse de baja en el curso contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, este Colegio Arbitral hace propia la oferta realizada por la empresa reclamada consistente en una prórroga de un año a partir de la recepción del presente laudo, un cambio del curso o un cambio en el titular del mismo, es decir, que realice el curso u otro distinto, una persona ajena a la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0625/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Lorca (Murcia), comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamada, y manifiesta que el 1 de junio del 2005 recibió en su domicilio a un representante de la empresa reclamada para que le informara de la oposición de Auxiliar Administrativo para el Ayuntamiento, y que éste le aseguró que tendría un preparador personal y que estaría informada de todas las convocatorias oficiales relacionadas con el curso; sin embargo, hizo más de tres preguntas sobre el Tema 1 y no ha recibido contestación. Como las consultas se hacen en una aplicación de forma on-line, no queda registro alguno de los múltiples e-mails que envió con sus consultas, y que no fueron atendidos. Al intentar contactar con la parte reclamada a través del teléfono, le proporcionaron el número de la tutora, pero ésta nunca estaba. Por fin recibió un e-mail diciendo que durante los meses de julio y agosto se iban de vacaciones, y que durante este período no efectuara ninguna consulta. Además, no fue informada de la Convocatoria de Oposición al Ayuntamiento de Lorca en julio del 2005 («BOE» de 13-07-2005), de la que se enteró por otras vías, pero ya fuera de plazo.

El 7 de marzo del 2006, una vez interpuesta la reclamación ante la OMIC de Lorca, la empresa reclamada se pone por primera vez en contacto con la reclamante respecto a las actualizaciones del 2006 y comunicados de convocatorias, lo que contradice las alegaciones de la empresa respecto a que era la reclamante la que debía acceder a la información de las convocatorias, la realidad es que la empresa reclamada debía publicar dicha información en alguno de los medios por ella especificados.

Desde ese momento, y a pesar de constarle a la empresa reclamada la existencia de la reclamación presentada ante la OMIC de Lorca, la reclamante ha recibido tres cartas de fecha 10 de abril, 25 de abril y 22 de mayo al objeto únicamente de requerirle el pago.

Para la reclamante, nos encontramos ante un contrato de naturaleza mixta, de compraventa y de servicios, por lo que no basta con entregar el material; si no se prestan los servicios o se hacen de manera defectuosa o insuficiente, ha habido un incumplimiento que conlleva la resolución del contrato.

Por otro lado, y en aplicación de la Ley sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, el contrato firmado entre la parte reclamante y la empresa reclamada es nulo de pleno derecho.

Como medios de prueba se proponen la DOCUMENTAL de los documentos en su día aportados a la reclamación y los añadidos a las alegaciones remitidas a la Junta Arbitral de Consumo con fecha 27-10-06, y la TESTIFICAL de las personas incluidas en dichas alegaciones, para cuyo testimonio, si se estima necesario, se solicita la cooperación de la Junta Arbitral de Murcia.

Por todo lo anterior, solicita la rescisión del contrato por incumplimiento contractual.

LA PARTE RECLAMADA alega por escrito de fecha 14 de marzo de 2006 que la parte reclamante recibió el material de estudio con fecha 10 de junio de 2005, y desde entonces ha seguido el curso con normalidad sin tener constancia de anomalía o queja alguna. En la documentación facilitada a la reclamante se le informaba de las formas de comunicarse con el tutor a distancia, y las consultas recibidas son contestadas y remitidas a los alumnos a la mayor brevedad posible.

Respecto a la «obligatoriedad» de la empresa reclamada, en el folleto explicativo firmado junto a la documentación del curso se especifican los medios del alumno para informarse de las convocatorias, recordándole que es el alumno el que puede y debe acceder a esta información.

En el momento de la vista se procede a dar lectura del escrito de alegaciones presentado por escrito.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamada se matricula de un curso de Auxiliares Administrativos de Corporaciones Locales, recibiendo el material el 10 de junio y sin que conste ninguna devolución hasta el momento. En el momento de la firma de la primera revisión no hace mención alguna a ninguna reclamación. La alumna contacta con los tutores del curso en fecha 9 de junio, contestado el 13 de junio, y otro e-mail de 26 de enero de 2006 y contestado por las tutoras el 1 de febrero de 2006. Las preguntas realizadas se contestan en un plazo medio de 5 días, como consta en la Guía Didáctica. En la misma se especifican los medios que tiene el alumno de acceder a las convocatorias; la convocatoria a la que hace referencia en la reclamación se coloca en la zona privada del alumno el 13 de julio, zona privada de la que la alumna ha hecho uso regular incluso para las actualizaciones del temario.

Respecto al hecho de que durante el período vacacional se le informe de que están cerrados, ello no es cierto, sino que se le informa de que durante dicho período hay menos personal por lo que las consultas pueden ser respondidas con

mayor lentitud, pero no cierran; dicha circunstancia también se le comunica en la zona privada del alumno. A fecha de hoy quedan pendientes de pago 17 recibos por un importe total de 1.434,29 euros. Desde la fecha de la interposición de la reclamación en la OMIC de Murcia no ha vuelto a hacer uso del curso ni de sus posibilidades.

Se presenta prueba documental de revisión previa de las condiciones del contrato firmado por la alumna y la empresa, documento firmado por ambas partes de primera entrevista en la que se le explican las condiciones del curso contratado, copia de los escritos y correos electrónicos en los que se responde a las consultas realizadas por la alumna, y copia de la zona de alumnos (página web) en la que se informa sobre la convocatoria de una plaza de auxiliar administrativo para el Ayuntamiento de Lorca de fecha 13-07-2005.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, considera que ha quedado acreditado documentalmente que a la alumna se le respondieron por e-mail las consultas que formuló a su tutor, escritos de fecha 9 y 26 de junio de 2006.

Que se colgó en la página web (zona de alumnos) el anuncio de la convocatoria de una plaza de auxiliar para el Ayuntamiento de Lorca, que apareció publicada con fecha 13 de julio de 2005, si bien no consta la fecha en que fue colgada en la mencionada zona de alumnos.

Que queda acreditado que hizo uso de los servicios de preparador y tutoría del curso contratado.

Que queda acreditado mediante documentos firmados por la reclamante y la empresa que se le informaron de todas las condiciones del curso contratado, de los aspectos del método de preparación, así como del contenido recogido en la Guía Didáctica del curso.

Que en relación a las alegaciones sobre la nulidad del clausulado del contrato suscrito, este Colegio entiende que no ha lugar a las mismas toda vez que dicho contrato entra dentro del ámbito de exclusión previsto en la propia Ley 26/1991.

Por todo lo anterior, este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que si bien no se aprecia incumplimiento contractual grave

alguno por parte de la empresa reclamada, este Colegio considera desproporcionado que el reclamante abone la totalidad del curso contratado cuando sólo ha hecho uso de una mínima parte del mismo (diez meses). En consecuencia, la parte reclamante podrá optar entre una de las siguientes opciones, comunicando dicha opción a la empresa reclamada en el plazo de ejecución del presente laudo:

– abonar 1.350 euros, por lo que, al haber abonado ya 815 euros, deberá aportar otros 535 euros, considerándose resuelta toda relación contractual entre ambas partes una vez efectuado dicho pago, debiendo devolver todos los materiales didácticos que le hubieran sido entregados en la sede de la parte reclamada más próxima a su domicilio.

– concederle una prórroga de estudios en el caso de que desee continuar con el curso contratado, por otros dos años, contados desde la notificación del presente laudo, o el cambio a otro curso de similares características y precios de entre los que ofrezca la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0845/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que quería sacar el título de profesor de autoescuela, encontró el anuncio en el periódico, llamó y le dijeron que fuera a una entrevista personal. En ella le dijeron que a los 5 meses, en noviembre, saldrían los exámenes, y luego tendría que ir a Madrid a la siguiente fase. La forma de pago era unos 140 euros/mes a pagarlos en un año. Empezó a ir a la academia, le dieron un teléfono de tutoría; en la academia le daba unos exámenes que fue haciendo. Cuando llegaba el examen, le comentan conocidos que el examen sería muy parecido al de conducir; no obstante, en la academia estaban haciendo algo muy diferente, con temas de legislación, primeros auxilios ..., que luego no le iban a servir de nada, ya que no era materia de examen. Lo comentó en la academia, y le dijeron que no iba a ser lo mismo que para aprender a conducir; es probable que en fases posteriores entre esta materia, pero la parte reclamada no las preparaba y además no le había advertido de ello, por lo que la información fue insuficiente. De cinco veces que ha llamado al tutor sólo le ha atendido dos veces. El profesorado no tenía conocimientos suficientes para impartir esta materia. En autoescuelas esta impartición es mucho más económica. En ocasiones no pudo ir a la academia por motivos laborales, y la academia no se interesó por los motivos y pérdida de materia de estudio. Solicita la rescisión del contrato con la parte reclamada y la devolución de 1.238 euros, resultante de restar a los 1.983 euros abonados los 700 euros que costaría en una autoescuela esta formación. Le ofrecieron cambiar de curso; o darse de baja abonando 900 euros adicionales. El alumno reconoce que los exámenes aportados por la empresa, de Tráfico y de la academia, son los auténticos, e insta a analizarlos para que se constate la diferencia. Al alumno no le interesa el ofrecimiento de la empresa de cambio o prórroga.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató el día 21 de mayo de 2005, recibiendo el material el día 27 de mayo de 2005. No se ha devuelto ningún material. Se le informó a través de la guía didáctica que la empresa facilita el temario y asistencia la primera fase; para la segunda fase le presta apoyo técnico, pero el material lo facilita Tráfico a los alumnos que superan la primera fase, extremo que consta en la guía didáctica. La empresa en ningún momento le ha podido decir que habría que abonar un

importe adicional por darse de baja. El alumno tiene esta información asimismo en la zona privada de alumnos. En el folleto informativo el alumno tiene el teléfono del tutor y las formas de contactar con él; pudo existir un problema para contactar con el tutor en las fechas próximas a la convocatoria; el alumno se puso en contacto con el tutor en dos ocasiones según consta en los registros de la empresa; desde noviembre no tienen constancia de contacto. El reclamante no mostró disconformidad con el curso en ningún momento. Aporta la empresa las fechas en las que ha acudido a hacer tests a la academia, haciéndole dos vueltas al temario. La empresa aporta el examen que se hizo en Tráfico y el examen que normalmente se hace en la academia. La empresa entiende que se ha prestado el servicio correctamente; de hecho, 204 alumnos han aprobado. Ofrecen continuar con el curso, o prorrogarlo un año hasta mayo de 2009; o cambiar de curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha habido una falta de adecuación entre el material aportado y la preparación por parte de la empresa reclamada en relación con el contenido de la primera fase oficial, constatado por la prueba aportada por la empresa en la que se detecta la preparación para asignaturas del tipo de Mecánica, Reglamentación de vehículos pesados, Pedagogía, Psicología, entre otros, lo que no se corresponde con el contenido de la primera prueba teórica.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada deberá restituir al reclamante el importe de 700 euros mediante transferencia bancaria, quedando rescindido el contrato suscrito.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0851/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Pontevedra, comparece por escrito y manifiesta que «solicitó la rescisión del contrato de enseñanza (curso de Carretillero y Logística de Almacén) y la cancelación de las cantidades que no han sido abonadas todavía, puesto que el curso no cumplía las expectativas de lo que creía haber contratado y se han dado diversas irregularidades. Se ratifica en lo expuesto en la reclamación inicial y en las alegaciones enviadas posteriormente, por considerar que en el curso ha habido irregularidades, que no se ha impartido la segunda parte de Logística de Almacén, puesto que únicamente había exámenes relativos a esa parte, irregularidades en la corrección de exámenes, e inaptitud del temario ofrecido para la superación de los exámenes para acceder al puesto de trabajo ofertado en la bolsa de trabajo. Solicita la rescisión contractual, puesto que de haber conocido todas las circunstancias del curso no lo habría contratado; se siente engañada, puesto que tenía muchas expectativas puestas en el curso que se le ofrecía y no se han cumplido en absoluto».

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató el 19 de diciembre de 2005, recibiendo el material el 26 de diciembre de 2005. El curso consta de dos especialidades: carretillero y técnico en logística. Se le entrega información en la que se explica todo lo relativo al curso y que no se garantiza un puesto de trabajo, cómo funcionan las prácticas, el período de prácticas y su duración, los servicios de la empresa, cómo contactar... La alumna se puso en contacto con la empresa para solicitar información sobre el curso el 13 de diciembre de 2005. La alumna concluyó la parte teórica de carretilleros el 23 de febrero de 2006 y comenzó las prácticas el 18 de marzo de 2006; pudo haber una demora de sólo 10 días en entregar el carnet, el 5 de abril de 2006, habiendo terminado las prácticas el 25 de marzo de 2006. El tutor ha corregido diligentemente los tests; se había puesto en principio una pregunta como incorrecta, pero fue modificado en la contabilización final de fallos. La parte de técnico de logística no la ha terminado, por lo que no se puede alegar que no se encuentra trabajo. Sólo ha pagado dos plazos de los 24 estipulados. No pueden acceder a darle de baja en el curso. La alumna puede seguir haciendo uso del curso si así lo desea.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que únicamente ha recibido la primera parte del curso contratado, es decir, la correspondiente a carretillero, en la que se han constatado diversas irregularidades en los tests, que han minado la confianza de la alumna, por lo que ha decaído su interés en recibir la parte correspondiente a técnico en logística pese al ofrecimiento de la empresa en impartirla.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada el 50% del importe del curso, que asciende a 1.425 euros, del que habrá que descontar las cantidades abonadas hasta la fecha de ejecución del laudo, teniendo en cuenta que ha obtenido el carnet de carretillero; cantidad que será abonada en 12 plazos mensuales de igual cuantía hasta completar lo adeudado por el 50% del importe del curso.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0859/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Zaragoza, comparece y manifiesta que quiere restringir el contrato con la empresa reclamada por incumplimiento de los plazos pactados, ya que habiendo acabado el plazo teórico, se hace demorar el plazo práctico con total falta de información, puesto que todo se le dijo de palabra e increíble incompetencia de la academia. Solicita la devolución del dinero.

Durante el acto de audiencia manifiesta que el libro que le enviaron constaba de 31 temas, y cuando había estudiado los 22 primeros comenzó a interesarse por la realización del ejercicio práctico, a lo que le contestaron que, en el momento de que hubiera terminado el curso teórico, el práctico ya no era cosa de la empresa reclamada, sino que se le avisaría directamente de Madrid. Una vez enviada toda la comunicación que se le precisa para la realización del curso práctico, no ha tenido noticias de ninguna de ambas empresas.

Cuando volvió a ponerse en contacto con la academia, la persona con la que contactó le informó de que la empresa en la que se realizaba el curso práctico, radicada en Madrid, cerraba durante el verano, algo de lo que no se le había informado con anterioridad.

Reitera la solicitud de devolución del dinero, puesto que continúa abonando las cuotas del curso dada la cláusula de penalización obrante en las Condiciones de Venta.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 15 de noviembre de 2006 ante la imposibilidad de asistir a la presente audiencia, y manifiesta que el día 10 de enero se le proporcionó toda la información sobre el curso contratado, las pruebas de selección y la formación que recibirá en el centro; queda interesado e informa que pasará por el centro a formalizar la matrícula, lo que realiza el 19 de enero. Desde el 27 de enero se están recibiendo tests que son corregidos por la tutora. El 12 de abril llama para consultar cómo será el curso práctico y cuándo se realizará en Madrid, informándole de la documentación que debe cumplimentar. El 20 de junio reitera la petición de curso práctico, y se le informa de que todavía tiene que terminar la parte teórica del curso puesto que le queda la segunda ronda de tests. Manifiesta que él no tenía conocimiento de tal cosa, contestándole por la parte reclamada que se le informó en las primeras indi-

caciones como se hace con todos los alumnos. Alega que está arrepentido de haber iniciado el curso, pero que no obstante enviará los tests.

Vuelve a llamar exponiendo que él creía que para el verano ya estaría trabajando, pero se le señala que ni siquiera ha terminado su formación.

Por parte de la reclamada, se manifiesta que se le ha atendido de forma correcta las 23 veces que ha hecho uso del servicio de tutoría. De forma habitual, la formación teórica del alumno termina en dos meses y medio (dos rondas de tests) mientras que el reclamante, en el plazo de seis meses, aún no ha finalizado la primera ronda; es el propio alumno el que determina el ritmo de su formación teórica.

La petición de la reclamante se reduce a que el alumno finalice la parte teórica del curso siguiendo las instrucciones de los tutores, ya que por su parte no ha habido incumplimiento alguno, y se desestime su solicitud en el sentido de proceder a la devolución del dinero.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ni el reclamante ni este Colegio Arbitral han recibido documentación informativa ninguna respecto a la realización de la parte práctica del curso contratado, no existiendo conocimiento previo a la firma del contrato respecto a los derechos y deberes de las partes ni los requisitos para acceder a la parte práctica, lo que era uno de los términos esenciales de la realización del curso. Dado que el reclamante sí que ha cumplido tanto en cuanto a estudios como al pago de las cuotas con su parte contractual, es por tanto la empresa la que incumple con su parte, debiendo abonarle la totalidad de las cantidades abonadas hasta la fecha, incluido el importe de la matrícula.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0864/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Utebo (Zaragoza), comparece y manifiesta que contrató un curso de Profesor de Educación Vial, y tras abonar la matrícula recibió el material del curso. Una vez estudiados los temas, acude al centro para realizar los tests entregados por los preparadores, tests que no tienen ninguna semejanza con el formato del test del examen teórico para el que se prepara, formato cuya presentación expide el Ministerio del Interior. Además, la mayoría de los correctores para los tests realizados eran erróneos; al hablar con las preparadoras la remitían al tutor, que se disculpaba alegando un error informático y prometiendo la inmediata subsanación de los errores, subsanación que no se produjo.

En junio del 2005 por motivos de trabajo la reclamante fue destinada a Castellón, por lo que dejó de acudir al centro y comenzó a leer el **MANUAL DE APRENDER A CONDUCIR DE ETRASA**, descubriendo infinidad de normas nuevas y datos imprescindibles que no aparecen en los cuatro blocs anteriores en los que ha estudiado anteriormente, a pesar de que el tutor le informó que dicho Manual debía ser utilizado sólo como apoyo. Cuando después reclamó que le enviaran los otros libros de tests publicados por la Editorial Fama, se los denegaron y enviaron tests de los realizados por la empresa reclamada, que adolecen de los mismos defectos ya mencionados.

A partir del mes de octubre del 2005, la reclamante adquiere por su cuenta todo el material publicado por ETRASA y Ediciones Fama, y preparándose de esta manera obtiene el aprobado deseado el 4 de abril de 2006, lo que no hubiera ocurrido de haberse seguido preparando con el material de la empresa reclamada.

Solicita la devolución de la cantidad íntegra pagada, que asciende a un total de 2.054,40 euros, accediendo a devolver todo el material que se le ha entregado, que se encuentra en perfecto estado, o, como mínimo, que descuenten el valor del material y le devuelvan el resto.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula en el curso con fecha 15 de enero de 2004; en el folleto que se entrega a la alumna se indican las funciones de los preparadores y tutores al tratarse de un servicio a distancia, y que se ha de contactar con ellos a

través de los medios que se le exponen, y que la alumna conoce y firma. En la Guía Didáctica se le indica quién es el tutor, la forma de contactar con él y los horarios para ello. Los tests que se entregan a los alumnos para su realización son similares a los del examen oficial, el temario se actualiza regularmente y las actualizaciones se cuelgan en la zona privada de los alumnos a través de la página web, y para quienes no tienen ordenador se le remiten por correo una vez rellena la correspondiente autorización. La empresa reclamada tiene constancia de que la alumna se ha dado de alta en el sistema de móviles y en la zona privada de alumnos de la página web. Por otro lado, la alumna ha hecho uso de los servicios proporcionados por la empresa de forma regular sin manifestar disconformidad alguna.

Por otro lado, la empresa reclamada manifiesta que el curso se programa con un determinado material, sin que sea obligación de la misma proporcionar al alumno todo el material que éste solicita. La empresa ha cumplido con las obligaciones derivadas del contrato, por lo que no está de acuerdo con la solicitud de la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que durante todo el tiempo en que se ha mantenido la relación entre la reclamante y la empresa reclamada no se ha acreditado ningún incumplimiento por parte de la parte reclamada. Además, la alumna ha hecho uso reiterado de los servicios proporcionados por la empresa hasta abril del 2006 sin manifestar en ningún momento su intención de rescindir el contrato.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0921/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Valencia, comparece por escrito y manifiesta que transcurrido un mes desde que se apuntó en la Academia, tuvo que irse a vivir a Madrid por una oferta de trabajo, por lo que ya no le interesaba estudiar la oposición; sin embargo, cuando acudió a la Academia para darse de baja se negaron a hacerlo, obligándole a pagar todo el curso, cosa que ha hecho desde la fecha de suscripción del contrato hasta hoy. Por otro lado, el temario que le llegó a casa era de OFICIAL DE JUSTICIA, obsoleto, pues la nueva denominación de la plaza es GESTIÓN Y TRAMITACIÓN PROCESAL. Solicita la total devolución del dinero del curso (1.856,40 más 180 euros de matrícula).

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que a fecha de hoy la empresa reclamada no tiene constancia de solicitud de baja de la forma en que queda constancia en el contrato. Además, desde la firma del contrato ha hecho uso en fechas posteriores de la zona privada de alumnos, ha contactado con el tutor en varias ocasiones y se le han descargado tanto temarios como la oferta de empleo para el 2006, en que se han convocado las plazas de los años 2004, 2005 y 2006. En la Guía Didáctica ya se le indicó la nueva denominación del curso, por lo que la reclamante estaba al tanto de los cambios. Entiende la empresa reclamada que ha cumplido con sus obligaciones correctamente, y que la alumna puede continuar con el curso perfectamente aunque cambie de domicilio.

Respecto a la existencia o no de documento de revocación, dicho documento no es necesario en el caso de que la firma de contrato se realice en el domicilio del contratante a solicitud del mismo, lo que invalida la cláusula de contratos realizados fuera de establecimiento mercantil.

Puesto que ha abonado la continuidad del curso, se le ofrece la continuidad del curso en otra delegación, la prórroga del mismo por dos años con solicitud de la misma de forma anual, el cambio de curso e incluso el cambio de titularidad en el mismo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por cuanto, a la vista de las alegaciones aportadas por las partes, no existe incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada ni queda acreditado el ejercicio de la facultad de desistimiento por parte de la reclamante en las condiciones legal y convencionalmente establecidas.

No obstante lo anterior, este Colegio hace suya la oferta planteada por la parte reclamada, consistente en la continuidad del curso en otra delegación, la prórroga del mismo por dos años con solicitud de la misma de forma anual, el cambio de curso e incluso el cambio de titularidad en el mismo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0949/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en El Bojar-Beniaján (Murcia), comparece mediante escrito en que resumidamente dice:

Que en fecha 11 de noviembre de 2004 suscribió contrato de enseñanza con la parte reclamada, de Murcia, para la realización de un curso de energía solar y eólica, por lo que inicialmente pagó la cantidad de 215 euros en concepto de matrícula. El curso completo costaba el importe de 2.545,40 euros, importe que, según pactó con la Academia, pagaría fraccionadamente.

Cuando se inició el curso se encontraba en situación de desempleo, por dicha causa decidió matricularse en el mencionado curso, para poder adquirir unos conocimientos avalados por un título, que le ayudaría a poder trabajar en el sector. Pero pasados unos meses después de comenzar el curso y por causas personales que afectaban a la economía familiar se vio en la necesidad de incorporarse al mercado laboral antes de poder finalizar el curso, por lo que le fue imposible el poder terminarlo, perdiendo incluso la posibilidad de obtener el correspondiente título que acreditase a efectos de currículum sus conocimientos en el campo de la energía solar y eólica.

A raíz de tener que dejar el curso por incompatibilidad de horarios con el trabajo, se puso en contacto con la Academia a fin de plantearle su nueva situación personal y la imposibilidad de finalizar el curso, por lo que lejos de reclamar cantidad alguna abonada hasta ese momento, únicamente les solicitó el no abonar las cantidades que quedaban pendientes de pago hasta la finalización del curso, puesto que no lo finalizaría y no obtendría el correspondiente título, por causas que además eran ajenas a su voluntad puesto que su intención desde el principio era el poder finalizarlo.

Por otra parte, entiende que por circunstancias ajenas a su voluntad, no sólo no puede realizar y finalizar el curso y obtener el correspondiente título, sino que además ha perdido el importe de la matrícula, más todas las mensualidades abonadas mientras sí pudo acudir a clase y además abonó alguna mensualidad más sin poder asistir, por ello no debería asumir más perjuicios de los que ya ha tenido y es por lo que solicita se le exonere de la obligación de abonar las cantidades pendientes de pago, puesto que ya no recibe tales clases.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matriculó en el curso el 11 de noviembre de 2004, recibió el material el 18 de noviembre de 2004, no constando ninguna devolución de dicho material.

Firmó el folleto informativo donde se le informaba sobre el sistema de enseñanza y la forma de pago, así como del plazo para desistir del contrato.

El alumno realizaba el curso sin haber presentado ninguna solicitud de baja ni queja del mismo. La primera noticia que tuvo la reclamada de que el alumno quería dejar el curso fue la presentación de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Murcia. Demanda que fue presentada un año más tarde de haber iniciado el período formativo.

Los motivos que alega para abandonar el curso son personales y laborales, pero el contrato de trabajo que presenta es de septiembre de 2005, nueve meses más tarde de empezar el curso.

El reclamante ha abonado la cantidad de 1.224,84 euros, estando pendiente el pago del resto.

A la parte reclamada le consta que el reclamante ya hizo este mismo curso en el año 2002, habiéndolo abonado en su totalidad y recibiendo el correspondiente diploma acreditativo.

La parte reclamada ofrece al alumno que si ahora no puede terminar el curso por motivos personales o laborales, concederle un aplazamiento para que lo termine cuando pueda.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha existido incumplimiento contractual por parte de la reclamada, apreciando además que en el momento de la celebración del contrato, el reclamante fue debidamente informado sobre su contenido. No obstante lo anterior, este Colegio Arbitral hace suya la oferta de la parte reclamada de aplazar la finalización del curso hasta que desaparezcan las circunstancias personales o laborales que motivaron su baja en los estudios.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0963/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Turis (Valencia), comparece mediante escrito en que resumidamente dice:

Que firmó un contrato de enseñanza en la academia reclamada, en el cual el asesor encargado por la academia de realizarle la entrevista y explicarle el funcionamiento del curso, así como la forma de pago, al verle reacio a firmar el citado contrato, le explicó que el contrato de enseñanza no tenía ninguna validez, y que si en algún momento decidía que no quería seguir el curso, bastaba con dejar de asistir a la academia y dejar de pagar los recibos mensuales, la academia entendería así su deseo de no continuar, finalizando tanto el curso como los pagos. En poco tiempo se da cuenta de que no avanza en la academia y decide dejar de asistir y de pagar, tal como le fue indicado en la academia. Su sorpresa viene cuando le reclaman el total del curso, acusándole de que lo debe, por el simple hecho de firmar el contrato, el cual le engañaron para que firmara.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que:

El alumno se matriculó de un curso de bombero el 1 de agosto de 2005, recibiendo el material el 16 de agosto de 2005, sin que les conste ninguna devolución de material.

Alega que se le informó que dejando de asistir y de pagar se le daba de baja en la academia, cosa absolutamente falsa, ya que en el contrato se indica la forma y plazo para el desistimiento.

El alumno mantuvo una entrevista en el Centro, donde se realizó la revisión previa y firmó el folleto en el que se indica la metodología de estudio y la forma de preparación.

La parte reclamada le ha informado sobre convocatorias y otros datos de interés ya que ha hecho uso de la «zona privada de alumnos» por internet.

El alumno no manifestó ninguna queja hasta el 30 de noviembre de 2005, cuatro meses más tarde de la iniciación del curso en el que presentó hoja de reclamaciones.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha existido incumplimiento por parte de la reclamada, constando en la documentación necesaria para la formalización del contrato, la forma y plazos de ejercicio de la facultad de desistimiento. Que el reclamante recibió el material necesario para la preparación de la oposición, habiendo tenido siempre expedita la posibilidad de acceder a la «zona privada de alumnos». Además, ante este Colegio Arbitral, la entidad reclamada ha hecho constar que el reclamante se ha presentado a lo largo del corriente año a varias pruebas de oposición para acceder al cuerpo de bomberos, incluso habiendo aprobado las pruebas de conocimiento, en alguna de ellas, concretamente en el Ayuntamiento de Barcelona.

No obstante lo anterior, este Colegio Arbitral hace suya la oferta de la parte reclamada de aplazar la finalización del curso durante un año.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1036/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Vigo (Pontevedra), comparece por escrito y manifiesta que contrató un curso de preparación de oposiciones pensando en la oportunidad de conseguir un trabajo seguro, y que le informaron de que en caso de no ser así le devolverían todo el dinero desembolsado. Una vez recibido el material se le ofrece un plazo de 7 días para renunciar al curso, pero cuando solicita ir a la entrevista personal con la preparadora se encuentra con que tiene que ser tal día a tal hora, cuando le aseguraron que siempre se adaptarían a su horario de trabajo; el caso es que los horarios de la preparadora nunca coincidían con las horas libres en el trabajo.

Por motivos laborales, tuvo que desplazarse fuera de España, lo que comunicó a la empresa reclamada ante la imposibilidad de continuar el curso y buscando la posibilidad de un acuerdo, a lo que siempre se negaron. La última oferta recibida es el abono de un 80% del curso (1.224 euros). Desde entonces no ha cesado de recibir cartas de amenaza.

Solicita la devolución de la cantidad de 225 euros entregada.

La representante legal de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató el 11 de noviembre de 2005 un curso de auxiliar administrativo de entidades locales, recibe el material, firma la conformidad y conoce el funcionamiento de la academia y la forma de comunicar la baja. Recibió el material completo en su domicilio, lo que se le va dando posteriormente son actualizaciones. En enero de 2006 solicita la baja del curso dado que debe desplazarse al extranjero por motivos de trabajo, baja que no se le concede por haber transcurrido el plazo contractual para ello. No ha hecho uso de las facilidades concedidas por la academia más que en dos ocasiones a realizar los tests, dejando de hacer uso de las mismas el 8 de diciembre.

Se le ofrece un aplazamiento de formación de un año hasta que pueda realizar el curso, plazo que puede ser objeto de negociación si por motivos de trabajo tuviera que permanecer fuera del país por más tiempo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el tiempo en el que ha hecho uso del curso contratado no justifica el abono de la totalidad del mismo, siendo además la causa por la que solicita la resolución del contrato, objetiva y acreditada, por razones laborales que hacen imposible la asistencia a dicho curso.

En consecuencia, abonará únicamente los gastos correspondientes a la matrícula del curso y una mensualidad, lo que asciende a 352,50 euros; como ya ha hecho efectivo el abono de la matrícula, sólo quedarían por abonar 127,50 euros. Asimismo, el reclamante devolverá todo el material objeto del curso que se le hubiera entregado en las condiciones en que se encuentre en la delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1078/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Villamayor de Gállego (Zaragoza), comparece y manifiesta que la empresa reclamada no reconoce el derecho que le otorga la garantía del curso contratado de obtener la devolución íntegra del dinero abonado si en el plazo de tres años no obtiene la plaza de Educador Vial. El punto tres de la garantía es de aplicación imposible dado que en el período de vigencia del contrato, que es de tres años, no se ha celebrado más que una única convocatoria, no dándose las condiciones para la aplicación de dicho punto. Por tanto, solicita la devolución del dinero.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante se matriculó en un curso preparatorio de Profesor de Autoescuela el 19 de septiembre de 2003, curso que realiza con normalidad haciendo uso de la zona privada de alumnos. Cuando el plazo de duración del contrato (tres años) va a expirar, se informa a los alumnos de la posibilidad de prórroga de estudios, lo que no tiene nada que ver con la garantía aducida por el reclamante y que se refiere a la presentación a los exámenes convocados.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que dentro del plazo de tres años de preparación, al haber aprobado el primer ejercicio, no se han dado las condiciones para la devolución del dinero, con lo que ya no es de aplicación el punto 2 de la garantía. No obstante, y recogiendo el punto 1 y la tercera de las condiciones, el alumno tendrá derecho a la preparación y a la ejecución de la garantía si suspendiera en las tres convocatorias, independientemente del plazo en que tengan lugar las mismas, como se expresa claramente en el contrato firmado por ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1103/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Carballo (La Coruña), comparece por escrito y manifiesta que la asesora de la empresa reclamada les garantizó que en el plazo máximo de tres meses tendría varias ofertas de trabajo, y a día de hoy, transcurrido más de un año de haber terminado el curso, aún no ha tenido ninguna, y lo mismo les ha ocurrido a los demás compañeros del curso, como podría acreditar si la parte reclamada facilitara los teléfonos de los demás compañeros que realizaron el curso con el reclamante. Solicita no tener que pagar más, ya que lo más probable es que no devuelvan lo que ya lleva pagado.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamado se matriculó en un curso de energía solar y eólica en fecha 12 de noviembre de 2004, y a fecha de hoy no consta devolución alguna de material, habiendo realizado la totalidad del curso y las prácticas, sin que en ningún caso en el contrato conste la obligación de la empresa reclamada de proporcionar un empleo a los alumnos. La primera reclamación es la presente, un año y medio después de la realización del curso. Al alumno se le ofrece la oferta de empleo de que tiene conocimiento la parte reclamada a través de diferentes empresas colaboradoras, con las que los alumnos realizan las prácticas. En el Departamento de Empresas se le han gestionado al alumno diversas prácticas en empresas, a las que no ha acudido por diversos motivos. En total el alumno ha abonado doce recibos de los veinticuatro que tiene contratados. En base a la garantía firmada por el alumno, la parte reclamada ofrece al alumno la posibilidad de continuar con su formación si el alumno solicita la prórroga en el plazo de ejecución del laudo, y de seguir proporcionándole las prácticas acordadas en el contrato.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha quedado acreditado que el reclamante ha recibido la formación ofrecida en el contrato firmado por ambas partes, contrato de formación y en el que consta de forma expresa que la empresa reclamada no queda obligada a proporcionar empleo a sus alumnos, por lo que debe abonar el importe que le queda en los mismos plazos mensuales que los estipulados en el contrato, comenzando el día de la recepción del presente laudo.

Este Colegio Arbitral recoge la oferta de la empresa reclamada de que el alumno continúe con su formación si lo solicita en el plazo de ejecución del laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1112/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Calatayud (Zaragoza), comparece y manifiesta que se matriculó en la empresa reclamada en un Curso preparatorio de Acceso a la Universidad, y que a las pocas semanas vio que las consultas realizadas a los profesores vía internet no le eran contestadas, por teléfono tampoco, porque le dijeron que la persona encargada estaba de baja y que llamara más adelante, y la página oficial estaba en obras, por lo que no podía acceder a la información solicitada. La fecha de los exámenes no le fue comunicada y se enteró cuando ya habían pasado, y el temario que encontró en internet era mucho más completo que el que le proporcionaron en la parte reclamada. Cuando dejó de abonar el importe de los recibos, la empresa reclamada se puso en contacto con ella para ofrecerle una prórroga o nuevos cursos siempre que abonara lo que debía, a lo que la reclamante se negó aduciendo que quería rescindir el contrato dado que no había recibido el servicio contratado. Solicita la devolución de la matrícula y de los recibos que ya ha pagado, y que no le pasen más recibos.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante se matriculó en un curso de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años el 14 de septiembre de 2005 y ha estado haciendo uso de la zona privada de alumnos, contactando con el tutor y descargándose material, así como recibiendo contestación por vía e-mail. Tanto en la zona privada de alumnos como en uno de los correos se le hizo llegar la fecha de la convocatoria a la que hace referencia en la reclamación con la suficiente antelación, así como de las posteriores. Se llegó con la reclamante a un acuerdo de pago de los recibos pendientes el 16 de mayo de 2006, pero desde entonces no ha abonado ninguna cantidad aunque se le han ofrecido diversas posibilidades. Se entiende que la empresa reclamada ha cumplido con las obligaciones incluidas en el contrato firmado por ambas partes sin que le conste ninguna discrepancia o reclamación hasta la presentación de la presente el 31 de agosto del presente año. Se le ofrece la prórroga de un año en la continuación de los estudios siempre que abone lo que falta por pagar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que con la documentación presentada y las alegaciones hechas en la vista no ha quedado acreditado que no haya tenido acceso a la formación contratada ni a la información de la fecha de la convocatoria, como ha expresado en la reclamación, debiendo abonar la totalidad del curso en las mensualidades acordadas en el contrato desde la fecha de recepción del presente laudo. No obstante lo anterior, este Colegio acoge la oferta realizada por la empresa reclamada de una prórroga de un año en la realización del curso o su cambio a otro de similares características, opción que deberá realizar dentro del plazo de ejecución del laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1154/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Valencia, comparece y manifiesta:

«Que con fecha 19 de septiembre de 2005, estipula contrato de enseñanza con la parte reclamada. En virtud de tal contrato, la reclamante se comprometía a satisfacer, mediante domiciliación bancaria, el importe total de los servicios y honorarios de enseñanza y del material de estudio abonando el importe total de 1.938,00 euros en plazos mensuales consecutivos de 141,50, cada uno, siendo el ritmo de abono de los mismos independiente al de los estudios.

La reclamada en cambio, se comprometía a entregar el material didáctico del curso, de acuerdo con el programa y a ofrecer toda la información relativa a la existencia de las convocatorias oficiales de su curso u oposición.

La reclamante efectuaba el pago de todos los plazos correspondientes al período de octubre de 2005 a marzo de 2006, por un importe total de 849,00 euros.

En marzo de 2006, la reclamante no tenía a su disposición la totalidad del material correspondiente al programa, no venía informada de las Convocatorias a las que podía acceder como Trabajadora Social y le vienen cargadas a su cuenta dos mensualidades al mes de marzo con referencias bancarias distintas.

Al pedir información sobre estos hechos y solicitar que viniera subsanado el error en el cobro de tal mensualidad, la parte reclamada elude todo tipo de responsabilidad culpando a la entidad bancaria de tal error. La inercia de la reclamada para poner remedio a tales incumplimientos contractuales conducen a la reclamante, en fecha 10 de marzo de 2006, a solicitar la baja, petición que hace por e-mail y telefónicamente y que queda sin respuesta.

El día 26 de agosto de 2006 la reclamante recibe un telegrama por el cual la parte reclamada le requiere la cantidad de 1.132,00 euros correspondiente al pago del resto del curso, a desembolsar en el plazo de 48 horas, dicho telegrama dice textualmente: «Agotada vía amistosa. Deuda pendiente 1.132 euros. Requerimos solución urgente. Plazo máximo 48 horas. Cumplido dicho plazo, le informamos que comenzaremos acciones legales. Teléfono de contacto: 902 340 345».

La reclamante solicitó información sobre preparación de unas plazas al Servicio Valenciano de Salud, de las que no le supieron dar respuesta adecuada.

También alega que el material que le ha suministrado la reclamada no está completo para la correcta preparación a las oposiciones en las que estaba interesada.

La reclamante solicita la resolución del contrato por «justa causa» existiendo incumplimiento contractual por parte de la parte reclamada. La restitución del importe de 849,00 euros abonados a dicha reclamada durante el período de octubre de 2005 a marzo de 2006. En su defecto, que la reclamante venga declarada absuelta de la obligación de pagar la cantidad de 1.132,00 euros a la parte reclamada.»

La reclamante ha traído todo el material entregado por la parte reclamada para ponerlo a disposición del Colegio y que sea devuelto, en su caso, a la empresa reclamada.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que:

La reclamante contrató un curso preparatorio de Trabajo Social el 19 de septiembre de 2005. Recibió el material del curso sin que conste devolución del mismo.

La reclamante asistió a la academia con asiduidad realizando el curso con normalidad, realizando los tests y entrando en la zona privada de alumnos.

En cuanto a la reclamación de falta de información de las convocatorias, los alumnos pueden entrar en la zona privada de alumnos, donde están colgadas todas las convocatorias que afectan al curso contratado.

En cuanto a la duplicidad de los recibos, según «gestión de cobros», puede deberse a que la reclamante tuviera algún recibo pendiente y se haya vuelto a girar por el banco.

Consta en la Academia un correo electrónico en la que la alumna solicita la baja por motivos distintos de los que alega en este momento.

El material específico de alguna oposición tienen que solicitarlo los alumnos a los tutores.

La parte reclamada ofrece a la reclamante la posibilidad de prorrogar los estudios o realizar un curso distinto a su elección.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por no haber quedado suficientemente acreditado por la empresa que la reclamante hubiera recibido el temario específico, así como no haber aclarado el conflicto surgido con los recibos bancarios.

Por todo ello, este Colegio Arbitral estima que habiendo la reclamante hecho uso del curso contratado hasta marzo del 2006 y siendo en este mes en el que se observaron las irregularidades, la parte reclamante deberá abonar a la parte reclamada la cantidad de 1.089 euros, correspondiente a los seis primeros meses, así como a la matrícula del curso. De esta cantidad deberá descontarse lo que la reclamante ya hubiere pagado, lo que deberá acreditar documentalmente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1186/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Zaragoza, comparece y manifiesta que el 8 de septiembre de 2004 contrató un curso de preparación a la oposición de Geografía e Historia, sin que le proporcionaran todos los servicios contenidos en el contrato y ocasionando graves fallos en la preparación de la oposición debido al cambio de preparadora en tres ocasiones durante el año siguiente. En cuanto a la preparación, la oposición consta de tres partes, de las que sólo se ha preparado la primera, y no por completo, y carece casi en su totalidad de parte práctica. Además, no se han realizado reuniones entre los alumnos para la preparación conjunta como se ofreció. En agosto de 2006 recibe llamada telefónica para que solicite la prórroga del contrato de enseñanza, puesto que sólo tiene derecho a tres años de preparación, hecho contrario a las especificaciones del contrato puesto que deja al reclamante sin servicio de cara al año 2008, fecha probable de convocatoria en Aragón. A la vista del incumplimiento de la preparación global, el reclamante decide adquirir libros y otros materiales por un importe de 300 euros aproximadamente. Por todo lo anterior, solicita la devolución de un tercio de lo abonado, lo que supone unos 700 euros, más los gastos adicionales de 300 euros, dando por terminada la relación con la parte reclamada.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno ha realizado el curso con total normalidad, hecho uso de la zona privada de alumno y contactando con el tutor. La empresa reclamada no se puede responsabilizar de la periodicidad de las oposiciones, tan sólo de la preparación durante los tres años de duración del contrato. Cuando se va a terminar el plazo de contrato, los servicios administrativos se ponen en contacto con los alumnos para que soliciten un aplazamiento o la prórroga de estudios, lo que se ofreció al alumno como intento de mediación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha existido una pérdida de confianza del alumno para con la empresa reclamada a partir del momento en el que se le obliga a solicitar una prórroga o aplazamiento cuando quedaba un año de vigencia de contrato, y además en el mismo se estipula que tiene derecho a los servicios de atención al alumno hasta el aprobado de la oposición, cuando por su parte el alumno ha cumplido con todos los requisitos contractuales.

En consecuencia, este Colegio Arbitral ha decidido que la parte reclamada devolverá a la parte reclamante la cantidad de 600 euros, quedando rescindido el contrato.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1272/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que vino una comercial a su casa para formalizar un contrato para un curso de preparación para Policía Nacional. Firmó el contrato el 24 de septiembre de 2005, recibiendo el material didáctico más de un mes después de formalizar el contrato. En el material aparece copia del «BOE» en la que puede comprobar que hay lesiones médicas excluyentes para el acceso al Cuerpo de Policía Nacional. La alumna padece una lesión de columna vertebral que le impediría el acceso al puesto, ya que se especifica propiamente esta lesión. Aportó la alumna un certificado médico oficial a estos efectos sobre el tipo de lesión; y un certificado del Tribunal médico en el que indica que padece una patología que la excluye del acceso al Cuerpo de Policía Nacional. Acepta el ofrecimiento de la empresa reclamada en cuanto a la resolución del contrato, por lo que se le deberían reintegrar 1.050 euros.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que tomando en consideración que los certificados aportados por la alumna demuestran que está excluida del acceso al Cuerpo Policía Nacional, ofrece la empresa un cambio de curso o la resolución del contrato con devolución de las cantidades abonadas, que ascienden a 1.050 euros.

Intentada la conciliación y llegando las partes a un acercamiento en sus posturas, el Colegio Arbitral acuerda dar por terminada la audiencia, solicitando las partes se eleve el acuerdo convenido a laudo conciliatorio.

LAUDO CONCILIATORIO

Tomando en consideración que los certificados aportados por la alumna demuestran que no es apta para el acceso al Cuerpo de Policía Nacional, se procede a la resolución del contrato, y la empresa reclamada procederá a devolver a la parte reclamante la cantidad abonada por la alumna, que asciende a 1.050 euros, que se hará efectivo mediante ingreso en la cuenta especificada en el contrato; debiendo devolver, por su parte, la reclamante el material didáctico a la empresa reclamada, pudiendo hacerlo mediante entrega del mismo en la delegación más próxima a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1320/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Zaragoza, comparece y manifiesta:

«Contrató un curso de soldador en junio de 2006 con intención de tenerlo terminado en agosto.

El vendedor no le explicó debidamente las condiciones del curso. Sólo le pidió el número de cuenta bancaria. Se solicitó un crédito para financiar el curso.

En todo momento dejó claro que él quería terminar el curso en agosto porque quizás tuviera que salir del país.

Asistió a tres clases en junio y el último día le comunicaron que hasta septiembre se suspendían las clases.

Pagó 140 euros de matrícula y recibió los libros en su domicilio.

Solicitó la baja porque no le interesaba un curso que se demorara tanto.

El reclamante alega que ha seguido pagando cien euros mensuales hasta la fecha sin recibir nada a cambio.

Solicita un arreglo justo, que le cobren el material y los libros y que le devuelvan el dinero que ha pagado mensualmente».

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que:

El reclamante se matriculó en un curso de soldadura el 5 de junio de 2006. El curso se contrató mediante financiación bancaria. También firmó el folleto informativo.

En el curso contratado hay dos tutores, por lo que no es posible que el curso se suspendiera durante tres meses. Sí pudiera existir algún problema con el profesor de prácticas ya que sólo hay uno.

Consta la solicitud de baja del reclamante del 13 de septiembre de 2006. Se concertó una reunión con el reclamante que tuvo lugar el 19 de septiembre. En dicha reunión se le ofrecieron varias alternativas que el alumno rechazó.

El reclamante manifestó que tenía que salir de España y que tenía que trabajar de lunes a sábado y no tenía tiempo para estudiar.

Ofrece retener el dinero de la matrícula y las mensualidades pagadas hasta la baja, devolviendo el resto.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por haber quedado acreditado que la información que se le proporcionó en relación a la suspensión de las clases en el período vacacional fue incorrecta, siendo el interés del reclamante haber terminado el curso en agosto de 2006.

Por todo ello, este Colegio Arbitral hace suya la propuesta de la empresa reclamada, por lo que la parte reclamada deberá abonar a la parte reclamante la cantidad de 314,64 euros, cantidad que resulta de restar a los 769,28 que el reclamante ya ha pagado a la reclamada, los recibos de junio, julio y agosto más la matrícula del curso.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1323/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Santiago de Compostela, no comparece, constando la recepción de la citación mediante Acuse de Recibo firmado el 15 de diciembre de 2006. En las alegaciones presentadas por escrito manifiesta que se matriculó en la empresa reclamada en un Curso preparatorio de profesor de educación vial, y que se le facilitaron los temarios del primer examen, cuando se trata de varias pruebas a superar, tanto prácticas como teóricas. Desde la parte reclamada se le informa de que los temarios correspondientes a la próxima convocatoria tendrá que buscarlos él mismo, ya que la empresa reclamada no se los va a facilitar. Por ello, entiende que no se han cumplido con los compromisos adquiridos en el contrato, solicitando la resolución del mismo y la devolución de las cantidades ya satisfechas.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matriculó en el curso el 19 de septiembre de 2005, recibiendo el material y asistiendo regularmente a clase, así como haciendo uso de la zona privada de alumnos, sin que haya constancia de ninguna reclamación (en diciembre el alumno rellena una Encuesta de Satisfacción puntuando a la preparación con un 9 sobre 10). El alumno recibe la Guía Didáctica en la que se explica el desarrollo del curso y de las pruebas de acceso, así como el material que la empresa reclamada se compromete a aportar y la asistencia al alumno. El alumno aprueba la primera fase en abril de 2006 y se continúa con la asistencia a la preparación de la segunda, que es a distancia y cuyo material lo aporta Tráfico. La parte reclamada entiende que ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el alumno ha hecho uso del curso, lo ha valorado de forma positiva en la correspondiente Encuesta y no ha acreditado ningún incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1332/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre el contrato de enseñanza a distancia suscrito

LA PARTE RECLAMANTE no comparece. En su escrito de reclamación manifestaba que con fecha 6 de septiembre de 2005 contrató un curso para preparar la oposición de Agente Forestal. Cuando salió publicada la convocatoria de la oposición, se comprueba que en las bases de la misma se exige como requisito indispensable la posesión del permiso de conducir clase A. Dicho requisito no se le comunicó en ningún momento ni fue informada del mismo en el momento de suscribir el contrato ni posteriormente, ya que de haberse hecho hubiera dispuesto del tiempo suficiente para obtener dicho permiso desde la firma del contrato hasta la publicación de la convocatoria. Solicita la devolución de las cantidades abonadas.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que inició el curso con total normalidad. Antes del inicio del curso se le entrega un folleto informativo en el que se le exponen los requisitos del mismo; dicho folleto está firmado por el alumno (se aporta como prueba). Posteriormente suscribe una hoja informativa con las características y requisitos del curso. Hizo uso del curso contratado hasta el 7 de marzo de 2006. En enero se convocó una oposición en la que pudo verificar los requisitos de la misma, en el supuesto de que se hubiera percatado de los mismos y hasta julio no presenta la reclamación. Propone una prórroga de estudios o el cambio de curso sin coste alguno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no se ha probado incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada ya que ha quedado acreditado que el reclamante fue informado de los requisitos necesarios para optar a la oposición pretendida, información que fue suscrita por el propio reclamante. No obstante el alumno podrá concretar por escrito por alguna de las opciones propuestas por la empresa reclamada expuestas anteriormente, dentro del plazo de ejecución del laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1365/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Santander, comparece mediante escrito de fecha 07-03-07 y manifiesta su imposibilidad de asistir personalmente al presente acto de audiencia.

En el escrito citado reitera todas y cada una de las manifestaciones y pedidos contenidos en los escritos presentados y que hacían referencia a la suscripción con la reclamada, en fecha 21-10-05, de un contrato de enseñanza cuyo objeto era la preparación de oposiciones a personal subalterno en la función pública. El reclamante padecía una enfermedad mental que se ha agravado y que conlleva la imposibilidad de llevar a cabo el objeto de contrato.

En el escrito de alegaciones de fecha 07-03-07 se reitera que la circunstancia de la enfermedad sobrevenida del consumidor justifica la resolución del contrato sin deber de contraprestaciones dado que esa condición está prevista en la publicidad ofertada por la empresa que forma parte del contrato en el apartado de requisitos del alumno al figurar «no padecer enfermedad o defecto físico que impida el desempeño de las funciones encomendadas». Por lo tanto, reitera que la enfermedad psíquica que padece el reclamante, y que se acredita documentalmente, según consta en el expediente, determina claramente la imposibilidad de desarrollar el programa formativo.

Solicita la resolución de la vinculación contractual objeto de la controversia sin ningún tipo de penalización para el consumidor.

La representación de **LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso de personal subalterno, con fecha 21-10-05. Recibió el material y la guía didáctica con fecha 31-10-05, no constando a la fecha devolución alguna. Con fecha 10-11-05 cumplimentó la revisión previa y la primera entrevista. No manifestó disconformidad alguna. Consta la asistencia a la delegación en tres ocasiones.

Con fecha 04-02-06 solicita la anulación del contrato alegando enfermedad y remitiendo informe médico. Se le informó que su enfermedad no impide realizar y concluir la preparación contratada, ofreciéndole no obstante un aplazamiento formativo.

Conocen que desde agosto de 2005 ya tenía la enfermedad alegada y a pesar de ello contrató el curso, por lo que la causa que ahora se manifiesta se conocía claramente con anterioridad.

Aportan datos de que el reclamante dirige un taller de cerámica e imparte cursos en distintas instituciones, por lo que valoran que no está impedido para la realización del curso contratado.

Proponen que abone un recibo más, que se quede con el material, y se procedería a la cancelación del contrato. Igualmente le ofrecen un cambio de curso a elección del reclamante.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por haber quedado acreditado que el reclamante padece una enfermedad que le incapacita para la oposición preparada por el curso contratado.

Este Colegio Arbitral hace suya la propuesta de la parte reclamada, por lo que el reclamante podrá elegir entre pagar a la reclamada un recibo más, 127,50 euros, con lo que quedaría resuelta la relación contractual, o bien realizar un curso a su elección, para el cual no estuviera incapacitado, abonando la diferencia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1417/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre la calidad y condiciones del curso de enseñanza a distancia contratado

LA PARTE RECLAMANTE no comparece. En su escrito de reclamación de fecha 9-11-06 manifestaba que suscribió contrato de enseñanza con fecha 25-06-03 por el que la empresa se comprometía a reembolsar la totalidad del importe del curso en el caso de que tras presentarse a tres convocatorias no se hubiese superado la oposición para la que se estaba preparando. Cumplidas estas condiciones la empresa reclamada no ha cumplido con esta garantía. Solicita el cumplimiento del contrato y por tanto la devolución del importe del curso.

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se matriculó en un curso de Auxiliar Administrativo de Administraciones Locales. Ha seguido el curso con normalidad. Considera que no cumple con las condiciones que exige el contrato para poder tener derecho a la devolución de la totalidad del importe del curso ya que no ha seguido el método de preparación en su integridad, al no haber remitido a la tutora la totalidad de los exámenes realizados. Además la remisión de los justificantes de haber comparecido a las convocatorias no acreditan que efectivamente se haya presentado a dichas convocatorias ya que algunos son para pruebas para las que el curso no prepara (Universidad de Santiago) y en uno de ellos no especifica a qué prueba se presentó ni si aprobó o no. Entiende injustificada la pretensión. Si en el plazo de cumplimiento del laudo la alumna presentase los justificantes de los tres suspensos en tres convocatorias distintas para las que el curso preparaba, se hará efectiva la garantía y por tanto la devolución del importe del curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no ha quedado acreditado el cumplimiento de las condiciones para hacer efectiva la devolución del importe del curso contratado, ya que los justificantes presentados no corresponden (en su totalidad) a convocatorias para las que el curso contratado preparaba, ni haber seguido íntegramente el método de estudio propuesto ya que no cumplimentó la totalidad de exámenes parciales correspondientes a cada bloque de temas.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1421/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Orense, comparece por escrito y manifiesta que al ser una Academia de oposiciones, debe tener los exámenes correspondientes a años anteriores como orientación, pero faltan tanto los exámenes prácticos de informática como los de teoría. Por otro lado, se envían cartas urgentes para que lleguen un día determinado y la tutora de la academia no las remite al departamento correspondiente. Además, piden muchos documentos absurdos teniendo ellos una base de datos para comprobar, y la tutora sabe quiénes han suspendido las pruebas, haciendo referencia a las listas de aprobados que hubo que pedir a la Administración.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de preparación de auxiliares administrativos de Administraciones Locales en septiembre de 2003. Concretamente la práctica de informática no se prepara por la empresa reclamada, como la alumna conocía, y las pruebas de la Universidad de Santiago no son objeto de este curso. La alumna no cumple algunas de las condiciones requeridas para hacer efectiva la garantía de devolución de la totalidad del importe del curso, por cuanto no hay constancia del no aprobado en tres convocatorias consecutivas (sólo en la convocatoria de 2004), ni se ha puesto en contacto con las tutoras para la realización de las pruebas parciales recogidas en el temario, por lo que no ha seguido el sistema de preparación obligatorio. Por otro lado, la alumna ha hecho uso del curso, de la zona privada de alumnos y de cuanto material se ha puesto a su disposición.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la reclamante no acredita el cumplimiento de las condiciones que dan derecho a la percepción de la garantía, ya que no prueba haberse presentado y no superado a tres convocatorias para las que preparaba el curso contratado y no haber seguido adecuadamente el método de preparación propuesto por la empresa reclamada, al no haber realizado las pruebas parciales evaluatorias.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1436/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la empresa tiene una delegación en Lleida, que no funciona correctamente. Hacían unos tests en la delegación que estaban desfasados. Para profesor de autoescuela hay que estar muy actualizados, por el cambio de las leyes. En la primera prueba, les estaban preparando mediante tests para la segunda, cuando lo que necesitaba era hacer los de la primera. Se le estuvo formando de las siete asignaturas de la segunda fase, y no hacían tests de la primera fase. De ello se dio cuenta al hacer el examen, a primeros de abril de 2006. Durante la preparación tuvo confianza, pero la fue perdiendo. En su turno aprobaron sólo dos de los 10 ó 12. El reclamante aprobó gracias a los tests de la DGT y otras páginas web sobre este tema. Las personas que no aprobaron fue porque sólo siguieron la formación de la empresa reclamada. El número 902 de atención no ha funcionado regularmente; una vez le dijeron que le devolverían la llamada, pero nunca lo hicieron. Por e-mail nunca le han contestado a una consulta. La preparadora de Lleida es una administrativa que hace labores de administración, operadora telefónica, etc., y que repercute en la demora en la corrección de los tests; no tiene preparación y no les puede resolver las dudas; por sustitución de la primera vino una suplente sin ninguna preparación, que empeoró la situación. Ha ido regularmente al método de la parte reclamada, con la asistencia, tests, etc.; hasta que realizó el primer examen, y se dio cuenta que había sido un error. Ha abonado 1.500 euros. Solicita que se anule el resto hasta 1.921,40 euros, y que le devuelvan el dinero abonado hasta 150 euros, que estaría dispuesto a pagar por el material.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matriculó el 26 de agosto de 2005, recibiendo el material el 31 de agosto. Ha hecho el curso regularmente, y no ha presentado ningún tipo de queja, hasta que presenta una reclamación común en junio de 2006, con otros tres alumnos. Aporta la empresa el folleto y guía para demostrar que el alumno conoce el papel de la preparadora, que es una formación a distancia; aporta la ficha del alumno, y asimismo un informe de la delegación de Lleida, en el que se afirma que el alumno nunca se había quejado, había hecho los exámenes regularmente, se le ha atendido correctamente. El alumno ha hecho uso de la zona privada de alumnos regularmente, habiéndose descargado diversas informaciones. Aporta

la empresa el examen realizado en Vitoria, similar al que ha hecho el alumno, y que es similar a la preparación recibida. Aporta la empresa una relación de alumnos que han aprobado el examen de profesor de autoescuela tras la formación de la empresa reclamada. La primera revisión y la revisión previa la realizó con la preparadora, donde se ratificó la información facilitada por el revisor. Consta que el alumno ha abonado la matrícula y 9 recibos, que asciende a un total de 1.539,80 euros, por lo que queda pendiente una deuda de 381,60 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha habido una falta de adecuación entre el material aportado y la preparación por parte de la empresa reclamada en relación con el contenido de la primera fase oficial, constatado por la prueba aportada por la empresa en la que se detecta la preparación para asignaturas del tipo de Mecánica, Reglamentación de vehículos pesados, Pedagogía, Psicología, entre otros, lo que no se corresponde con el contenido de la primera prueba teórica; no obstante, queda suficientemente acreditado que el alumno ha hecho un uso regular y continuado del curso, no mostrando disconformidad con el contenido del mismo hasta bien avanzada su preparación.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada deberá restituir al reclamante el importe de 579,10 euros mediante transferencia bancaria, quedando rescindido el contrato suscrito y cancelada la deuda correspondiente a 3 recibos que quedaban pendientes de abonar.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1437/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que como alumna de un centro de formación, en este caso la parte reclamada de la ciudad de Lleida, presentó sus quejas tanto por el material recibido como por la poca preparación de las personas destinadas a ofrecer dicho servicio.

Como alumna del curso de Educación Vial no he recibido por parte de la academia de formación ningún tipo de material referente a las actualizaciones o informaciones relacionadas con dicho curso, en este caso, por ejemplo: ninguna de las nuevas leyes de tráfico, informaciones sobre el carnet por puntos ..., etc.

En referencia a la preparación de las personas destinadas a ofrecer el servicio de consulta (en persona, vía telefónica o por Internet) el servicio ofrecido es prácticamente nulo, ya que en persona, la preparación no es la debida, por vía telefónica la obtención de información es muy difícil de conseguir ya que los teléfonos buena parte de las veces comunican y por el único sitio que se puede recopilar información es por Internet.

Por lo tanto presenta su denuncia por los motivos citados y por eso reclamo como alumna el derecho de poder recibir por parte de la parte reclamada la devolución del dinero pagado en dicho curso, ya que no se han cumplido ni los objetivos marcados ni material actualizado, ni personas con la suficiente capacidad de preparación para una buena formación. Por su parte está dispuesta a llegar a un acuerdo siempre que las condiciones sean las citadas y en todo caso a pagar la parte proporcional del material recibido en un principio.

La representante de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matriculó en fecha 21 de octubre de 2004, recibiendo el material el 29 de octubre de 2004. La primera visita a la delegación fue el 9 de noviembre de 2004. Ha hecho uso regular del curso y no ha mostrado disconformidad con el mismo hasta la reclamación de junio de 2006. La información sobre el temario se ha ido actualizando en la zona privada de alumnos, quedando acreditado que ha hecho uso de la zona privada pero solamente después de presentar la reclamación en junio de 2006. El servicio se ha prestado correctamente. Se le informó de todo mediante el folleto y guía didáctica. La preparadora ha comentado que la reclamación se ha presentado una vez terminado el curso, por iniciativa de un alumno de la delegación. La alumna ha abonado el importe completo del curso. La empre-

sa no tiene temario de la segunda fase, este temario lo facilita la DGT. No obstante, sí que facilitan tests y resuelven dudas de la segunda fase. No consta que esta alumna haya aprobado los exámenes.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que queda suficientemente acreditado que la alumna ha hecho un uso regular y continuado del curso, incluso posteriormente a la fecha de reclamación, la cual se interpone en junio de 2006, habiéndose matriculado en el curso en octubre de 2004, por lo cual este Colegio Arbitral entiende que ha existido un uso continuado del curso contratado. Sin perjuicio de lo anterior, de las alegaciones vertidas en el acto de audiencia, se constatan determinadas irregularidades en cuanto a la información sobre la preparación y el servicio efectivamente prestado, y asimismo se acredita que no se adecúa exactamente el material facilitado con el objeto del primer examen de la convocatoria.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada deberá restituir a la reclamante, mediante transferencia bancaria, el importe correspondiente al 25% del total del curso, que asciende a 455,40 euros, quedando rescindido el contrato suscrito.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1439/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que cuando le hicieron la entrevista le prometieron ciertas cosas, pero en la delegación le dijeron que no era válido; el comercial le prometió que si no aprobaba en tres años, le devolverían el dinero; le prometió que tendría una preparadora personal, pero resultó ser una persona de administración que no le resolvía sus dudas; no le explicó que era una formación a distancia. Tampoco el sistema de tutorías funcionó correctamente, ya que no le devolvía las llamadas. El temario y tests no se ajustaban a las convocatorias y exámenes oficiales. La preparadora no le pudo ayudar por desconocimiento, en cuanto al ordenador y al CD. El funcionamiento de control de visitas a la delegación no era adecuado; otras veces la preparadora no le atendía en tiempo y forma. Ha estado haciendo uso del curso hasta junio de 2006. Se ha preparado por su cuenta y ha constatado que los tests y temario eran diferentes. Las normas de tráfico cambian frecuentemente, y el temario no se actualizaba. No ha aprobado los exámenes oficiales. Al presentarse al examen, en el año 2006, se dio cuenta del desfase de temario y tests con los exámenes oficiales. Constató que los exámenes de la DGT eran parecidos a los de obtención del carnet de conducir, no eran como los que le facilitaban en la parte reclamada. La empresa le informaba 15 días antes de los exámenes de la DGT. Le hicieron firmar que presentaba la solicitud de baja fuera de plazo. Ha perdido un año y medio sin resultado alguno. Ha abonado todo el curso. Solicita la devolución del importe del curso, que asciende a 1.921,40 euros.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matriculó el 25 de enero de 2005, recibiendo el material el 3 de febrero de 2005. Ha estado acudiendo regularmente a la delegación, y ha hecho los tests. No es procedimiento habitual de la empresa el que se firme varias veces en el mismo día, por diferentes visitas realizadas anteriormente. No ha hecho uso de la zona privada de alumnos. La última visita a la delegación ha sido en febrero de 2006. Al contratar el curso se le proporciona folleto y guía didáctica, en el que se informa que es una formación a distancia, la función del preparador y del tutor, y todo lo relacionado con el curso, entre otros extremos, las fases de los exámenes, cómo acceder a la zona privada de alumnos. Durante la preparación no había presentado queja alguna sobre el curso. Los tests y el temario son

los mismos que en el resto de alumnos y casos de reclamación de la delegación de Lleida. El alumno firmó que presentaba la solicitud de baja fuera de plazo. El alumno ha abonado el importe total del curso. La empresa aporta los exámenes que se hicieron en Bilbao, en los que, a su juicio, se puede comprobar que son similares a los facilitados por la empresa; el servicio prestado ha sido correcto según la empresa.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha habido una falta de adecuación entre el material aportado y la preparación por parte de la empresa reclamada en relación con el contenido de la primera fase oficial, constatado por la prueba aportada por la empresa en la que se detecta la preparación para asignaturas del tipo de Mecánica, Reglamentación de vehículos pesados, Pedagogía, Psicología, entre otros, lo que no se corresponde con el contenido de la primera prueba teórica; no obstante, queda suficientemente acreditado que el alumno ha hecho un uso regular y continuado del curso, no mostrando disconformidad con el contenido del mismo hasta bien avanzada su preparación.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada deberá restituir al reclamante el importe de 960,70 euros mediante transferencia bancaria, quedando rescindido el contrato suscrito.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1491/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Mieres (Asturias), comparece por escrito y manifiesta que el 14 de agosto de 2006 recibió el temario correspondiente al curso de Personal de Mantenimiento de cruceros y trasatlánticos. Para que le devolvieran el pago de la matrícula, devolvió dicho temario el 17 de agosto, como consta en la confirmación por parte de la empresa de transporte. Solicita la devolución del importe abonado al haber efectuado la revocación del curso en tiempo y forma.

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que realiza transferencia en fecha 28 de febrero de 2006 por importe de 448,33 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que se produjo la voluntad del reclamante de resolver el contrato suscrito dentro del plazo legalmente establecido para ello. En consecuencia, la empresa reclamada devolverá a la parte reclamante (si no lo hubiera hecho ya) la cantidad de 448,33 euros, correspondientes al importe de la matrícula abonada por el reclamante.

La parte reclamante remitirá a la parte reclamada todos los materiales didácticos proporcionados por la misma, quedando con ello resuelta cualquier relación contractual entre las partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1500/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre las condiciones del curso a distancia contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató un curso y por problemas personales no pudo continuar con dicho curso. Intentó resolver el contrato negociando las condiciones, pero le comunicaron que debía abonar la totalidad del curso cuando sólo había asistido dos meses. Entiende que no es justo y que debería llegarse a una solución de abonar una parte proporcional y equitativa al tiempo disfrutado del curso y a los intereses legítimos de ambas partes. Asume que debe abonar una indemnización razonable cuya cuantificación deja a criterio del Colegio.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se matriculó en un curso de Administrativo de Entidades Locales. En entrevistas posteriores a la firma manifestó conocer el curso y las condiciones en que se imparte, así como su precio. Por razones personales solicita resolver el contrato pero ya había transcurrido el plazo legal para ello. Las soluciones alternativas que se le propusieron no las aceptó. Ha hecho uso de la zona privada de alumnos y ha solicitado material complementario para concurrir a algunas convocatorias. No había manifestado disconformidad con el curso hasta la solicitud de baja. Propone un cambio de curso, una prórroga de estudios o abonar 681,04 euros del total del importe del curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no se ha producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada y que los motivos personales alegados por el reclamante para resolver el contrato no son responsabilidad de la parte reclamada. En consecuencia, este Colegio Arbitral hace suya la oferta de la empresa reclamada y establece que la parte reclamante deberá pagar un total de 681,04 euros (de los que ya ha aportado 499,38), por lo que una vez abonada la cantidad de 181,66 euros y devuelto el material didáctico que se le entregó, quedará resuelta la relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1506/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre las condiciones del curso a distancia contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que firmó un contrato con la empresa reclamada. Una vez comenzado el curso observa que éste no se ajusta a las expectativas que tenía sobre él y sobre las que no le informaron convenientemente. Comprueba que la calidad del curso es muy baja, la atención del alumno casi nula y su seguimiento se limita a resolver una serie de pruebas rutinarias. Manifiesta que en el contrato se establece un período para la resolución unilateral de siete días, pero que firmó el 26 de octubre, pero hasta el 21 de noviembre no recibió el material. Solicita la resolución del contrato, abonando el importe de la matrícula, el del material y gastos de formalización del contrato de préstamo.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que el alumno se matriculó de un curso sobre Instituciones Penitenciarias. Se le informó en entrevistas personales sobre las condiciones del curso, del método de enseñanza y del importe del curso, así como del sistema de pago. Ha hecho uso de la zona privada de alumnos descargando material e informándose sobre convocatorias. Se queja del sistema de preparación, sin embargo presentó a una «referida» para realizar el mismo curso por lo que recibió un regalo promocional. Manifestó que solicitaba la baja por traslado de domicilio, ante lo que se le ofreció un aplazamiento del curso sin coste alguno. Ofrece un cambio de curso, una prórroga de estudios o un cambio de titular.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que aunque no se aprecia incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada respecto a las condiciones del contrato suscrito, no resulta razonable el abono de la totalidad del importe del mismo, en atención al tiempo que ha hecho uso de dicho curso. En consecuencia, la parte reclamada devolverá a la parte reclamante la cantidad de 893 euros, siendo responsabilidad del reclamante la cancelación del crédito que éste tuviera con la correspondiente entidad financiera. El reclamante devolverá los materiales didácticos que le hubieran sido entregados en la sede de la parte reclamada más próxima a su domicilio, quedando con ello resuelta la relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1511/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre las condiciones del curso a distancia contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que con fecha 27-02-05 contrató un curso de carretillero y técnico en logística de almacén. Dicho curso se impartía con un período de prácticas que se realizaban en una empresa, pero que no se ajustaban al «cuaderno de prácticas», con lo que no le sirvieron, además de que el profesor no desempeñó sus funciones con la debida diligencia, aparte de que no disponía del carnet de carretillero. La parte reclamada garantiza el acceso a un puesto de trabajo y esto no es cierto. Solicita repetir las prácticas, acceder a una empresa de las incluidas en la bolsa de empleo o una indemnización.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se matriculó en febrero de 2005. Ha realizado la totalidad del curso incluidas las prácticas. Se le han ofrecido dos fechas para repetir las prácticas, pero no ha podido realizarlas en dichas fechas. Se le ofrecerán otras fechas. Su currículum se gestiona a través de la bolsa de empleo, pero la parte reclamada no es una empresa de colocación. Cuando se tienen posibilidades de colocación, desde la reclamada se remiten los currículos de la base de datos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada por entender que la empresa reclamada ha cumplido con las obligaciones derivadas del contrato suscrito, sin que entre las mismas figure la garantía de acceso a un puesto de trabajo. El Colegio recoge el ofrecimiento de la parte reclamada relativo a la repetición de las prácticas que deberá realizar, si lo desea, antes de finalizar el 2007. La empresa reclamada deberá ofrecer al menos, dentro de ese plazo, dos ocasiones de fechas para ello.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1524/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en julio de 2006 inició su relación con la empresa, terminando en octubre de 2006. Considera que ha sido víctima de una estrategia comercial agresiva, con una información engañosa. Se han vulnerado sus derechos como consumidor. Fue condicionado para firmar el contrato con la máxima celeridad con el ardid de que había un número limitado de plazas. Se le aseguró que el material didáctico era de excelente calidad, pero el material recibido está desfasado, es del ejercicio anterior, no está actualizado en sus referencias legales; las preguntas y repuestas son en algunos casos obsoletas, entre otras cuestiones. No ha recibido actualizaciones del material. Fue informado de que las pruebas físicas podían ser fácilmente superables; ha podido constatar por fuentes oficiales que hay que ser prácticamente un atleta. Le informaron que podía compensar las notas que no llegaran a la suficiencia con el resto de ejercicios; ha podido constatar que todos los ejercicios son eliminatorios. El preparador personal es la señorita que se encarga de la administración, por lo que ni prepara, ni aclara dudas; para ello tiene que ponerse en contacto telefónico o e-mail a la central; al contrario de lo que le habían informado. El tiempo desde la formalización del contrato y recepción del material didáctico hasta la primera convocatoria era muy reducido; como no recibió el material actualizado no pudo prepararse adecuadamente. Por la edad del reclamante sólo le quedaba una convocatoria para poder presentarse y por ello necesitaba el material actualizado con la máxima agilidad posible. La empresa reclamada no ha atendido su reclamación convenientemente. El servicio prestado no es el adecuado, ya que aun aportando un importante volumen de material didáctico, no lo actualizan, ni le preparan ni le orientan. El alumno no ha recibido las actualizaciones. El material didáctico no se lo ha solicitado para su devolución la empresa; lo único que le pide es que afronte la deuda que mantiene. El alumno no tenía garantías de éxito en los exámenes con el poco tiempo. Sí que es verdad que en la última convocatoria la edad es de hasta 65 años, pero ha constatado por fuentes oficiales que esto va a cambiar reduciéndose a 50 años; es algo que la propia empresa reclamada le advirtió y ante ello el reclamante indicó qué sucedería en ese caso, y la empresa dijo que ya se consideraría si se diera el supuesto. Solicita la anulación del contrato, devolución del dinero abonado (606,89 euros) y cancelación de la deuda pendiente.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 17 de julio de 2006; recibió el material didáctico el 21 de julio de 2006. El 19 de julio de 2006 hizo la primera entrevista en la que se le entregó la documentación y guía didáctica del curso, en la que constan todos los detalles y condiciones del curso, constando que es la empresa reclamada con la que contrata. El material estaba actualizado para la convocatoria de 2004; hubo una nueva convocatoria en mayo de 2005, se fue colgando en la zona privada de alumnos, y finalmente se actualizó globalmente todo el material. Desde que se convocó la convocatoria de 2006, se empezaron a colgar en la zona privada de alumnos todas las actualizaciones relativas al temario de 2006, en el que sólo cambia un tema, el 2. En agosto de 2006 (21 de agosto) se colgó el texto del nuevo Estatuto. En octubre de 2006 (10 de octubre) se colgó el tema y desarrollo medioambiental del nuevo Estatuto, tema 2 que cambiaba. En los primeros días de noviembre de 2006 (7 de noviembre) se envió por correo a todos los alumnos este tema, envió cuya recepción rehusó el alumno. La fecha de la primera prueba fue el 16 de diciembre de 2006, convocatoria de fecha 4 de agosto de 2006 y actualizaciones en la zona privada de alumnos desde dos semanas después. Consta oficialmente que como requisito de edad es hasta los 65 años, no 50. Ofrece cambio de curso, cambio de titular o prórroga del curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que aun no habiéndose acreditado incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, se aprecia que desde un principio se ha manifestado disconformidad relativa al material didáctico y su actualización, así como una cierta imprecisión en cuanto al rigor de las pruebas físicas y la presunción sobre la modificación del límite de edad que haría imposible el acceso al cuerpo oficial de Agente Rural; circunstancias que llevan a considerar al Colegio Arbitral que el reclamante no va a continuar con el curso contratado, por lo que no procedería el abono del importe íntegro.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Cancelar la deuda que mantiene la parte reclamante con la empresa reclamada, quedando resuelto el contrato suscrito y debiendo entregar el reclamante el material didáctico en la delegación más próxima a su domicilio; las cantidades abonadas quedarán en poder de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1543/06-JA

ENSEÑANZA

Por disconformidad sobre las condiciones del curso a distancia contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la información recibida por los comerciales cuando le ofrecieron el curso de Auxiliar Administrativo para Corporaciones Locales para Cataluña, no se correspondía con la realidad, el método de preparación y el seguimiento del alumno es deficiente, el temario de baja calidad, las tutorías inexistentes, los tutores contestan con dilación a las preguntas que se les formulan por escrito y los preparadores no orientan y aconsejan convenientemente, el material ofrecido era muy deficiente. No informaron convenientemente de las distintas convocatorias ya que de algunas no tuvo conocimiento a través de la empresa reclamada. Solicita la resolución del contrato y la devolución de las cantidades abonadas.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se matriculó en fecha de mayo de 2005 y hasta la fecha de agosto de 2006 no manifiesta queja alguna sobre el curso. En las entrevistas previas a la formalización del contrato se le informó sobre las condiciones del curso, la metodología, el importe y la forma de pago. Dándose por enterada de dichas circunstancias al firmarlo convenientemente. Tarda 15 meses en formular una queja. Ha hecho uso de todos los servicios contratados en numerosas ocasiones. Ofrece la baja con la retención de los importes abonados hasta la fecha de la solicitud de baja.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no se aprecia incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada respecto a las condiciones del contrato suscrito por ambas partes. En consecuencia, este Colegio hace suya la oferta realizada por la empresa reclamada y establece que quedará resuelta la relación contractual sin que proceda devolver las cantidades abonadas hasta la fecha de solicitud de baja ni exigir el abono de los recibos posteriores a dicha fecha.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1554/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que por motivos de salud no puede personarse en el acto de audiencia. De su reclamación se desprende que a juicio del reclamante los contenidos del curso son insuficientes y que el curso no ostenta homologación alguna. Habiéndose producido un incumplimiento de contrato, solicita la devolución de lo abonado, 730,32 euros.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 8 de febrero de 2006 en un curso de Energía solar y eólica; recibió el material didáctico el 15 de febrero de 2006. A fecha de hoy no les consta devolución alguna de material. Aporta la empresa el folleto y guía didáctica que se entrega al alumno cuando se matricula. El 20 de febrero de 2006 solicita rescisión del contrato; y el día 22, también por correo electrónico, que finalmente va a iniciar el curso. Hasta el 21 de septiembre de 2006 no formaliza queja alguna, haciéndolo con esa fecha mediante hoja de reclamaciones; documentación que aporta la empresa, con la contestación de la empresa. Hasta esa fecha hizo uso regular del curso. En la documentación aportada con el contrato se indica que los estudios no tienen validez académica oficial. En su e-mail de 20 de febrero de 2006 reconoce que ha leído el contrato, y, por tanto, tiene que ser conocedor de su clausulado. El alumno ha abonado 4 recibos y la matrícula, que asciende a 730,32 euros, por lo que adeuda 2.226,68 euros. La empresa ofrece una prórroga gratuita de un año para que pueda finalizar el curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que queda suficientemente acreditado que el alumno ha hecho un uso parcial del curso, siendo previsible, por otra parte, que no va a continuar con el mismo; asimismo, se desprende del contenido de la documentación contractual que el alumno podía ser conocedor de la ausencia de validez académica del curso.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 333,99 euros y devolverá el material didáctico en la delegación más próxima a su domicilio; una vez satisfecho dicho importe, quedará rescindido el contrato suscrito.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1590/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Valencia, comparece por escrito, del que entrega copia a la parte reclamada, y manifiesta que «hace dos años se dirigió a la parte reclamada interesándose por las oposiciones de Policía Local. La academia ofrecía un amplio abanico de ofertas formativas con un método llamado P8.10, que consiste en proporcionar al alumno todo el material didáctico para su preparación, poner a su disposición tutores y profesores especializados, y ofrecer un plan personalizado a cada alumno. Habiendo evaluado que la calidad de dicho curso no se corresponde a la cantidad que se le exigía, envía burofax solicitando la baja, exponiendo motivos personales y profesionales, aparte de la baja calidad del servicio, sin exigir la devolución de las mensualidades abonadas.

Dicha academia exhibe publicidad engañosa. «Realizamos un plan personalizado a cada alumno, adaptado a sus necesidades». Ofrece un apoyo personalizado a cada uno, cuando la realidad es otra. Cada alumno tiene que buscarse la vida, recibe el temario y va a la academia a diario, no recibe clases ni apoyo alguno presencial en dicha sucursal, tan sólo el de una persona sin conocimientos específicos de la materia de la oposición. El trato que reciben todos los alumnos es genérico, en ningún caso personalizado.

La profesora que está en ese momento, ya que hay tres turnos al día, y puede ser una distinta cada vez, se limita a imprimir semanalmente un cuestionario que entrega al alumno. Dichos cuestionarios están llenos de erratas, no equiparándose las contestaciones con la información del temario, lo que perjudica el aprendizaje del alumno, haciéndole dudar y cometer fallos. Lo peor de todo es que ni el propio profesor tiene idea de cuál es la información correcta, ya que no posee ningún conocimiento acerca del temario de las oposiciones. El único apoyo al alumno es un teléfono 902 de pago y una profesora sin conocimientos sobre el temario estudiado.

Ligan al alumno a la academia sin opciones de abandonarla con un contrato, cobrando por un servicio aún no ofrecido ni evaluado por el alumno. Apoyándose en la Ley 26/1991, dejan únicamente 7 días para que dicho alumno evalúe si sigue o no en el curso, ignorando por completo si dicho alumno podrá o no continuar en un futuro, debiendo éste abandonarlo por cualquier circunstancia

personal o profesional. En resumen, crea un contrato vinculante e inflexible para el alumno.

Dicho contrato pretende cobrar un servicio aún no proporcionado, y el alumno que decide no continuar recibiendo dicho servicio debe continuar pagándolo, y si decide no hacerlo recibe múltiples llamadas amenazantes, cartas de impagos y cartas de abogados de dicha academia.

En el momento de celebrarse el contrato no poseía el carné de motocicletas A, ni el título de bachiller, ni el de formación profesional de segundo grado, ni fue informado de que debía sacárselos.

Cita cláusula número 5 del contrato: La parte reclamada no se responsabiliza de las posibles variaciones que puedan producirse respecto a los requisitos exigidos a los candidatos para su presentación, ni de que el alumno no reúna los de una convocatoria concreta, siempre que reuniese en el momento de la contratación los exigidos por la última convocatoria vigente.

No reuniendo la parte demandante los requisitos para la convocatoria vigente en esa fecha, exige la exención del contrato.

Como fundamentos de derecho expone los artículos 8.3, 10.2, 10 bis, 11.1, 12.3 y 12.4.

Solicita la anulación del contrato.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 10 de agosto de 2005; recibió el material didáctico el 24 de agosto de 2005; no se ha recibido devolución de material didáctico. Con el contrato recibió, el mismo día, el folleto, hizo la primera entrevista y revisión. En los 14 días hasta que recibió el material didáctico no formuló queja; con el material se le entregó la guía didáctica. El 8 de noviembre de 2005 solicitó la baja por teléfono por motivos laborales e insuficiente atención y por burofax el 9 de noviembre; al estar fuera de plazo, se le ofertó el aplazamiento del curso. Ha pagado la matrícula y 3 recibos, que ascienden a 444,30 euros, por lo que adeuda 1.535,10 euros. En toda la documentación contractual se le informa claramente por escrito que el curso es a distancia, las características, condiciones, funciones del preparador y del profesor, cómo contactar con ellos; que fue aceptado por el alumno al contratar y firmar la revisión previa, condiciones que constan claramente asimismo en la guía didáctica. Ha ido a la delegación en tres ocasiones. Se ha conectado a la zona privada de alumnos dos veces. Se le ofrece cambio de curso, cambio de titularidad, aplazamiento formativo de un año o prórroga de curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no han quedado acreditadas causas objetivas que justifiquen la resolución del contrato, siendo condecorador desde la fecha de la firma del contrato de los requisitos de acceso al cuerpo de Policía Local, aceptando con su firma en el contrato, en el folleto informativo y en la revisión previa, las cláusulas contractuales y entre ellas la número 5 de derechos y deberes del alumno; permaneciendo vigentes por tanto las obligaciones y prestaciones derivadas del contrato.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, haciendo suyo el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada, resuelve:

Que en el plazo de ejecución del laudo el alumno podrá optar entre:

- solicitar el cambio de curso a otro de importe similar a elección del alumno;
- posibilitar la subrogación del contrato de enseñanza a otra persona designada por el propio alumno;
- en los dos casos anteriores, e incluso si quisiera continuar con el curso de preparación para Policía Local, el curso tendría una prórroga de un año desde la finalización del contrato que se suscribió con fecha 10 de agosto de 2005, es decir, tendría vigencia hasta 10 de agosto de 2009.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1615/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Valencia, no comparece personalmente ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citado en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con aviso de recibo firmado por persona autorizada y por el servicio de Correos con fecha 21 de marzo de 2007.

De su reclamación se desprende que no se muestra conforme con la forma de enseñanza, no le dejaban ver los fallos que tenía en el test. Solicitó la baja telefónicamente en el mes de julio de 2006, habiendo firmado el contrato el 30 de marzo de 2006. Solicita la resolución del contrato.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 30 de marzo de 2006; recibió el material didáctico el 7 de abril de 2006. No consta devolución de material. En la fecha del contrato recibe folleto informativo, hace la primera entrevista y la primera revisión, que firma, aceptando las condiciones y características del curso, método de enseñanza, cómo contactar, funciones del preparador y del profesor, método de evaluación y test de la parte reclamada, método de la convocatoria de oposición, entre otras cuestiones. No hay ningún problema para que el alumno se pueda llevar los tests a casa. Si el alumno suspende no se le indica dónde están los fallos para que el alumno se estudie el temario completo; sí se le indican los fallos cuando aprueba el test. En ningún momento manifestó queja alguna. En la última convocatoria se puede constatar que el examen no es tipo test, por lo que decae la manifestación del alumno sobre este punto. Ha ido a la delegación 3 veces en el mes de abril de 2006; no ha entrado nunca en la zona privada de alumnos. Ha pagado la matrícula y dos recibos, que asciende a 463,60 euros, por lo que adeuda 1.393 euros. Se le ofrece cambio de curso, cambio de titularidad o prórroga de curso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no han quedado acreditadas causas objetivas que justifiquen la resolución del contrato, aceptando con su firma en el contrato, en el folleto informativo y en la revisión previa, las cláusulas contractuales; permaneciendo vigentes por tanto las obligaciones y prestaciones derivadas del contrato.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, haciendo suyo el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada, resuelve que en el plazo de ejecución del laudo el alumno podrá optar entre:

- solicitar el cambio de curso a otro de importe similar a elección del alumno;
- posibilitar la subrogación del contrato de enseñanza a otra persona designada por el propio alumno;

– en los dos casos anteriores, e incluso si quisiera continuar con el curso de preparación para Policía Nacional, el curso tendría una prórroga de un año desde la finalización del contrato que se suscribió con fecha 30 de marzo de 2006, es decir, tendría vigencia hasta 30 de marzo de 2010.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1628/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Terrassa (Barcelona), comparece por escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada, y manifiesta que «los argumentos que expone la empresa reclamada para la no devolución de la garantía son: no haber obtenido el certificado de idoneidad; haber sido apto en la convocatoria del año 2005; y que únicamente te preparan para un único examen.

El certificado de idoneidad, le fue denegado por no realizar ninguna consulta por e-mail a su tutor-preparador (que es la misma persona); todas las consultas las realizaba personalmente con la tutora-preparadora el día de la corrección del examen.

El haber aprobado solamente el primer examen no es aprobar la convocatoria con sus exámenes y pruebas al completo, ya que en el contrato no especifica cuál de los exámenes se ha de aprobar para la no devolución de la garantía.

Tras adjuntar todos los documentos y pruebas lo único que hay por negociar, ya que en el contrato no está tipificado ni por anexos la opción de no presentado como una opción de denegación de la garantía, tras dos intentos frustrados para llegar a un mutuo acuerdo siendo desfavorable en ambas ocasiones, la parte reclamante ofrece la opción de descontar la parte proporcional de la segunda convocatoria, 516 euros, y quedando la devolución de la garantía en la cantidad total de 1.000 euros.

En el caso de que sea desfavorable cualquier tipo de acuerdo con la parte reclamada solicita que se sigan los trámites pertinentes y legales para el cumplimiento de dicho contrato.»

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 17 de noviembre de 2003. Inició el curso con total normalidad, acudió a la delegación con normalidad. Basa su reclamación en la aplicación de la garantía. A juicio de la empresa no cumple las condiciones, ya que no se ha presentado a 3 convocatorias de la oposición sin conseguir el aprobado. De una convocatoria ha aprobado todas las fases excepto el reconocimiento médico que no se ha presentado. Considera la empresa que precisamente para las fases que prepara la empresa se han cumplido los objetivos; después de la revisión

médica se hace un examen psicotécnico y entrevista personal, para lo que se le envían test y un DVD sobre la preparación física, pero no se les prepara para estas dos últimas fases. Hasta febrero de 2005 estuvo acudiendo a la delegación. En la convocatoria de 2004 suspende; en la de 2005 ha aprobado las primeras fases sin presentarse después a la revisión médica; en la convocatoria de 2006 se ha presentado y suspendido, sin ir a clase de la empresa reclamada, por lo que en este caso no cumple el requisito de hacer el seguimiento del método. El alumno ha abonado el importe íntegro del curso. Se le ofrece continuación de la preparación hasta que apruebe la convocatoria correspondiente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no se han cumplido las condiciones requeridas para la aplicación de la garantía, ya que en una de las convocatorias el alumno, voluntariamente, no se presentó a la revisión médica, habiendo superado las fases teóricas anteriores.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, haciendo suyo el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada, resuelve.

Que el alumno podrá continuar con la preparación para Mosso d'Esquadra con la empresa reclamada hasta que apruebe la convocatoria correspondiente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1630/06-JA

ENSEÑANZA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza a distancia

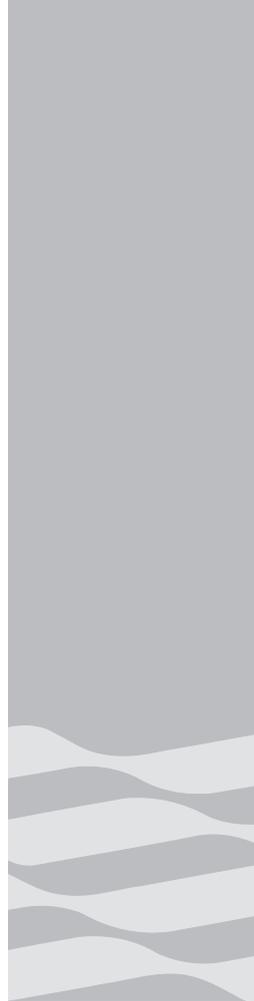
LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje. Que se siente estafada por la academia, que tanto la información proporcionada por el comercial como las cláusulas del contrato no se corresponden con la realidad, insistiendo el comercial en la celeridad de la celebración del contrato, advirtiendo del plazo de siete días de resolución del contrato. La figura del preparador personal del punto 6 del contrato no es un preparador de oposición, limitándose a facilitar un test de autoevaluación que luego corrige con plantilla, no cumpliendo con las expectativas creadas por el comercial que le indicó que esta persona resolvería dudas y con la cual podría tener tutoría presencial; los preparadores lo son para todas las oposiciones que se preparan, no sólo para la que se apuntó. Durante un tiempo no acudió por una crisis de ansiedad. Los tests que se hacen en la Delegación no son facilitados para repasar en casa y las tutoras encargadas de resolver dudas tan sólo lo hacen si son muy puntuales. Quejas que fueron planteadas y no atendidas debidamente, proponiendo una reunión personal tras la remisión de un burofax. El temario entregado es muy amplio y de carácter general, no se facilitan temas de oposiciones específicas. Considerando como cláusula abusiva del contrato el apartado 2 de las condiciones a respetar para que la devolución del dinero se haga efectiva. Por todo lo cual solicita la resolución del contrato y la devolución del dinero abonado: 1.575 €.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada y manifiesta que la reclamante firmó el contrato estando perfectamente enterada de la metodología del curso. Acude con normalidad al curso, presentando reclamación en junio de 2006, que es debidamente contestada. El preparador desempeña una función más administrativa, las dudas son resueltas por los tutores, información que conoce la interesada. Las dudas planteadas han sido siempre contestadas, requiriéndole la concreción de las consultas cuando fueron muy extensas, accediendo a la zona privada de alumnos hasta diciembre de 2006. La representante de la empresa reclamada ofrece una prórroga o cambio de curso, pero no la devolución del importe del mismo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la parte reclamante frente a la empresa reclamada, por considerar que la definición de las funciones de la figura del preparador contenidas en el folleto informativo indujo a error a la reclamante al no ajustarse a la realidad, comprobándose asimismo en la documentación adjuntada la falta de precisión de las respuestas de la tutora a las cuestiones planteadas vía correo electrónico e incluso error en alguna de ellas. Circunstancias que justifican la devolución de parte del dinero abonado por el curso. En consecuencia, la parte reclamada reintegrará a la reclamante la cantidad de 750 euros, que será abonada en la cuenta bancaria que figura en el contrato firmado en su día.

FOTOGRAFÍA



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1540/06-JA

FOTOGRAFÍA

Por presunta irregularidad en reparación de garantía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que encontrándose en garantía una cámara adquirida en la empresa reclamada la llevó a reparar porque no salía el objetivo una vez activada, indicando «error en la óptica». Abonó 9 euros por los portes y en su casa comprobó que seguía teniendo el mismo fallo. La llevó nuevamente y la volvieron a enviar al Servicio Técnico, quienes manifestaron que la cámara había sufrido un golpe por lo que no entraba en garantía y debía pagar 128,40 euros para que la repararan. Aceptó dicho presupuesto y al recibirla comprobó que el problema inicial se había solucionado, pero ahora hacía las fotos desenfocadas. Se volvió a enviar y solucionaron el problema, pero vino con uno nuevo, a saber, que el botón «visor» se activaba solo. Al no considerar completa la reparación, el demandado le dijo que se enviaría nuevamente la cámara al Servicio Técnico. Abonó los 128,40 euros presupuestados, pero el demandado le pidió que le pagara hasta 160 euros para cubrir los gastos de envío, y, posteriormente, cuando se recibió, le pidió 63 euros más. Como se negó a pagarlos, no le ha entregado la tan repetida cámara, por lo que no sabe si funciona correctamente. Solicita se le devuelva la cámara en perfecto estado sin abonar gasto alguno y se le indemnice por la devaluación sufrida por dicha cámara con 120 euros y con otros 350 por los daños y perjuicios padecidos (desplazamientos a la tienda, innumerables llamadas telefónicas, etc.).

LA PARTE RECLAMADA comparece representada y manifiesta que se afirma y ratifica en la alegación presentada en el sentido de que la relación con el cliente ha sido absolutamente correcta, estimando inconcebibles las peticiones presentadas. La cámara se envió para realizar una reparación no cubierta por la garantía, por haber sufrido un golpe. Por ello, el reclamante debía abonar el importe de la reparación y los portes devengados, al no estar nada de ello cubierto por la citada garantía. En el total de envíos realizados para reparar se han generado unos gastos por portes de 56,93 euros que el reclamante se niega a pagar. No es cierto que no se le quiera entregar la cámara si no que no viene a buscarla para no pagar la cantidad antedicha, estando en perfecto estado de uso. Respecto de las peticiones complementarias considera que la cámara no ha sufrido ninguna depreciación y las molestias se han derivado de una reparación que no entraba en

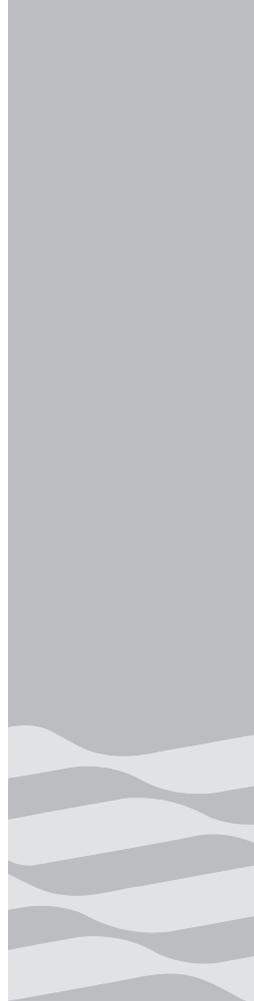
garantía y que su establecimiento ha actuado como mero intermediario con el Servicio Técnico lo que le ha originado molestias y gastos. Solicita la desestimación de la demanda por considerar correcta su actuación.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, el Colegio Arbitral entiende que los gastos originados por los envíos a reparar no deben ser soportados por el cliente por cuanto deben quedar amparados por la garantía de la primera reparación cuyo envío sí fue pagado por el cliente. Si en ese primer envío se hubiera detectado correctamente la avería y hubiera sido convenientemente reparada, no hubieran sido necesarios los demás envíos. En cuanto a la indemnización solicitada por depreciación se estima que no procede ya que la misma es consustancial a cualquier aparato electrónico. Por último, no procede indemnizar por otros perjuicios, que no han sido convenientemente demostrados, documentados ni cuantificados.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que entregue a la parte reclamante la cámara de su propiedad sin pretensión de cobro alguno; desestimando el resto de la pretensión indemnizatoria.

INFORMÁTICA



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 185/06-JA

INFORMÁTICA

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquiere una PDA en abril de 2005, comienza a dar fallos de conexión, pérdida de datos ...; en la tienda le indican que tiene que mandarla a la casa; un tiempo después le envían una nueva que presenta los mismos fallos, vuelve al servicio técnico y tras intentar repararla le vuelven a facilitar una nueva; a partir de enero de 2006 le vuelven a actualizar la BIOS y posteriormente no tiene ningún problema. Hasta ese momento no ha podido hacer uso del aparato durante 9 meses.

Solicita la devolución de la PDA y la restitución del importe de 449 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que tras haber realizado la reparación en una semana sin que se aprecien averías en su funcionamiento, posteriormente vuelve a fallar y se la cambian por otra, pero sin apreciar ningún problema; con la última se ha actualizado la funcionalidad de la misma y no ha surgido ningún problema. No admiten la devolución de la PDA, puesto que en las condiciones normales de uso no existe ningún fallo.

Considera que el valor actual de la PDA es de 180 euros.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la actuación de la empresa reclamada ha sido correcta en todo momento, poniendo a disposición del reclamante hasta dos nuevos equipos, no procediendo la restitución de su importe por encontrarse en estado de uso, así como funcionar correctamente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 271/06-JA

INFORMÁTICA

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que desde la solicitud del ordenador hasta que se lo han servido han transcurrido 8 meses y el nivel de especificaciones y el sistema del equipo informático ha de actualizarse a la fecha actual. En el momento de solicitar el equipo le informan que debe esperar a que le sirvan el ordenador, pese a que les informa que necesita un equipo actualizado en todo momento.

Solicita una indemnización de 100 euros mensuales en proporción al tiempo transcurrido hasta la entrega.

Solicita los intereses de demora desde el pago del equipo hasta que se lo han servido durante un período aproximado de 8 meses.

El 15 de mayo de 2006 recibe una llamada de la parte reclamada con el fin de conocer si todavía sigue interesado en el sistema, lo cual es poco creíble, puesto que no dispone de la línea telefónica al haber cambiado de número.

LA PARTE RECLAMADA comparece a través de su representante y manifiesta que no se ha podido servir el producto en el momento oportuno por problemas de suministro.

Han intentado ponerse en contacto con el reclamante en el teléfono indicado por éste desde el 28 de marzo de 2006, ya que tiene el equipo disponible para su retirada. Actualmente disponen del equipo en el Centro comercial en las mismas condiciones; no se trata de un equipo obsoleto en las condiciones en que se oferta el producto y en el precio al que se vende.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que en el folleto publicitario de la oferta se prevé la posibilidad de realizar un vale reserva si existe un exceso de demanda en alguno de los productos ofertados, como es el caso, debiendo por lo tanto el reclamante retirar el equipo informático abonado en su momento sin coste adicional alguno, en las condiciones en las que fue adquirido y sin que corresponda indemnización alguna.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1269/06-JA

INFORMÁTICA

Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: que desde el día 22-03-06 que instalaron el ordenador en su casa, ya no tenía los programas necesarios para su funcionamiento ni el «router» para usar la línea ADSL. Lo revisaron, pero aparecían archivos de otro usuario y el ordenador seguía fallando, y así hasta el mes de junio. El 1-07-06 llevaron la torre para que la arreglaran. Volvieron a instalarles el ordenador y al poco tiempo volvió a fallar. El 5-07-06 se encendió solo y no permitía entrar ni con ratón ni con teclado y sólo se podía apagar en la torre directamente, pero volvía a encenderse y hubo que desconectarlo de la toma de luz. Le propusieron cambiarlo por uno nuevo, porque estaba en garantía, pero pasado el tiempo no se lo cambiaron, aunque sí tuvieron que continuar abonando el crédito, una factura posterior por una tarjeta wifi, las mensualidades de la línea ADSL (de la cual no se ha hecho uso), gastos ocasionados de viajes a Teruel y llamadas telefónicas.

Solicita que les sea devuelto en su totalidad el dinero que han pagado por la compra del ordenador y les indemnicen por los gastos ocasionados subrayados anteriormente.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone: Que envió a reparar el PC a fábrica, dando como resultado que la placa base y procesador estaban dañados, siendo la fábrica la que procederá al cambio del PC por uno nuevo. La empresa nunca se puso en contacto con el cliente porque éste llamó directamente a la oficina del consumidor sin preguntar ni notificar nada a la empresa reclamada. La empresa está dispuesta a dar la solución de un equipo nuevo que es la opción que da el fabricante. En cuanto a la factura de la tarjeta de red wifi, se les explicó en su momento que era necesaria para la conexión de ADSL sin cables, ya que el cableado de la vivienda no interesó en su momento. Y respecto al pago de las mensualidades de ADSL a Telefónica, ésta ofrece una suspensión del servicio durante dos meses como máximo haciendo una llamada gratuita al 1004.

En estos momentos el ordenador lo tienen en el establecimiento en espera de lo que se decida al respecto, aunque opinan que no le ocurría nada, otra cosa es que la reclamante necesite programas específicos para ver según qué DVD u otros juegos o aplicaciones. En cualquier caso, le han atendido todas las veces que han sido necesarias, sin coste alguno.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por ambas partes, se considera:

Que hay indicios de que se han mezclado supuestos defectos del ordenador con problemáticas relacionadas con el «software» de las aplicaciones que la usuaria pretendía utilizar. Entendiendo por tanto la existencia de una responsabilidad compartida por ambas partes.

Por todo ello SE ESTIMA EN PARTE la reclamación, debiendo la parte reclamada proporcionarle e instalarle una CPU («torre» completa) de iguales o superiores características a la de la parte reclamante, incluyendo las aplicaciones más habituales que se instalen actualmente, al menos sistema operativo WINDOWS XP, «SUITE» de grabación y edición, «SUITE» ofimática, «ADOBE Reader» y Antivirus. Por otra parte, las partes deben tener en cuenta que durante el tiempo que el ordenador ha estado en poder del establecimiento: 8 meses, se interrumpe el plazo de garantía (art. 6 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de los bienes de consumo), desestimándose la pretensión indemnizatoria solicitada por la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1345/06-JA

INFORMÁTICA

Por irregularidades relacionadas con prestación de un servicio

LA PARTE RECLAMANTE, comparece representada y expone que: El día 25 de septiembre de 2006, la parte reclamante entregó el equipo informático para realizar una revisión de la conexión de Internet como puede observarse en los documentos que adjunta. El equipo funciona correctamente en la entrega, pero cuando realiza su recogida, el equipo resulta estar dañado, quedando deteriorado de la placa base, el procesador y la tarjeta gráfica. A continuación el responsable de la tienda de informática realiza la propuesta de arreglar el ordenador al 50%, lo que rechaza por completo y se le indica que cree que la tienda de informática debe hacerse cargo del desperfecto del ordenador, puesto que dicho equipo se ha dañado en el establecimiento por causas ajenas a él. Debido a que no se consigue realizar un acuerdo, puesto que el responsable de la tienda le dice que él cree que no debe hacerse cargo de este daño, aunque se haya realizado en su establecimiento, realiza una reclamación al Ministerio de Consumo, quedando pendiente de una solución. Solicita la reparación del equipo.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone: Que al ordenador se le había cambiado la fuente de alimentación en otro establecimiento la semana anterior, y en este establecimiento se funde. El equipo queda dañado y se le comunica al cliente. Se le da la opción de pagar la tarjeta gráfica al 50%, pero después se observa que la avería es mayor y no hay arreglo entre las partes, porque el ordenador tenía vicios previos y el establecimiento no es responsable de ello. Añade que la fuente no la había vendido ni instalado el establecimiento. En resumen, que el ordenador tenía vicios previos y el establecimiento no es responsable de ello. No obstante, la fuente de alimentación defectuosa se le entregó al cliente, a quien el otro establecimiento le entregó una nueva por estar en garantía; se le colocó en el equipo y el ordenador salió funcionando.

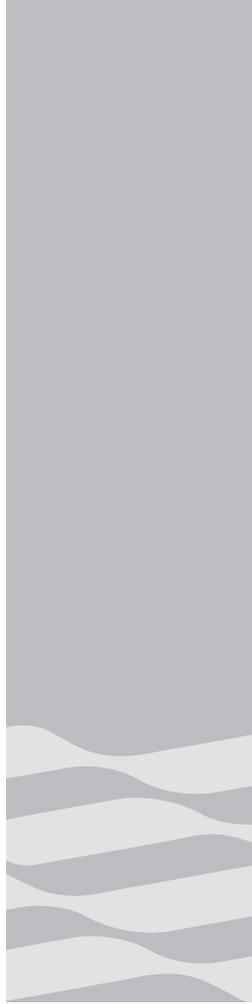
LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera:

Que el hecho de que se haya averiado en dos ocasiones consecutivas la fuente de alimentación del ordenador objeto de la reclamación, nos lleva al convencimiento de que existían unos vicios previos fuera de la responsabilidad del establecimiento.

Por todo ello, SE DESESTIMA la reclamación de la parte reclamante contra la parte reclamada.

MUEBLES



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0016/06-JA

MUEBLES

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE no comparece en este acto, constando únicamente escrito de reclamación en el que manifiesta que en septiembre de 2005 adquiere unos muebles mediante un crédito rápido. La vendedora se compromete a un plazo de entrega de 45 días; se solicita que se mida el espacio para que no exista problema, pero se niega porque dice que no es necesario. Diez días después recibe una llamada de la vendedora en la que le manifiesta que la mesa no la fabrican y debe escoger otra; sin embargo, no es del mismo color que la librería. 30 días después del plazo fijado para la entrega de muebles el sofá se sirve diferente a como se había solicitado; sin embargo, aunque no existe acuerdo se vuelve a solicitar un sofá tal y como es necesario. Transcurrido un mes desde el plazo fijado para la entrega del nuevo sofá se retrasa la entrega 15 días más, solicitando que les presten un sofá para este tiempo.

Solicita colocación del sofá o en su defecto que dejen uno prestado durante el tiempo en que llegue, e indemnización de 150 euros por los trastornos de no cumplir con los plazos.

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este acto ni constan en el expediente alegación alguna ni escrito de contestación a la reclamación.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada por considerar que, si bien el plazo de entrega del mueble no depende exclusivamente del reclamado, dado que la demora del mismo se debió a un error del establecimiento, éste debería haber ofertado el préstamo de un mueble similar en tanto se realizaba la entrega del definitivo.

En consecuencia, la parte reclamada deberá poner a disposición de la parte reclamante un sofá de similares características del adquirido en tanto se realice la entrega del definitivo en el caso de que a fecha de hoy no se hubiera resuelto el conflicto.

No procede indemnización económica por cuanto no han quedado acreditados los gastos ocasionados.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0097/06-JA

MUEBLES

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en agosto de 2005 adquirió muebles por valor de 2.400 euros a entregar en 30 a 45 días; a partir de este plazo no había llegado todavía; posteriormente le llaman para decirle que han llegado parte de los muebles, que le entregan; sin embargo, transcurre un largo período de tiempo sin que le entreguen el resto de muebles; trata de ponerse en contacto con el encargado, pero es imposible.

El sofá que le entregan no está en condiciones adecuadas y le siguen faltando muebles. La mesa y las sillas las adquirió en otra tienda, dada la tardanza. Solicita cambiar la rinconera, que le entreguen el sillón relax y una rebaja del precio de 489 euros por los trastornos ocasionados.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que se tardó más de la cuenta en entregar los muebles, se entregó parte de la mercancía, el sofá se ha solicitado tal y como es el deseo del cliente, y un sillón que está roto se ha sustituido por otro, esperando que se encuentren en la tienda prestos a ser entregados.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha quedado debidamente acreditado que el sillón relax se entregó en estado defectuoso y que la orientación de la rinconera no era la especificada, así como que el tiempo transcurrido en la entrega de los muebles solicitados excede con creces de los plazos notificados al reclamante.

En consecuencia, la parte reclamada deberá proceder a la sustitución del sillón relax defectuoso, así como de la rinconera, ambos en posesión del reclamante, previo pago de esta última por el importe fijado en el contrato de compraventa, rebajándose el mismo 50 euros por las molestias ocasionadas y quedando por tanto el importe pendiente de pago en 439 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0118/06-JA

MUEBLES

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se firmó el contrato el 30 de abril de 2005 de reforma de una cocina, de conformidad entre ambas partes, con el compromiso de que en julio la cocina estaría finalizada. Las medidas se tomaron por parte de la empresa; sin embargo, el diseño inicial no corresponde con lo efectivamente realizado posteriormente; en el horno existe una holgura que se ha subsanado con una rejilla; también existen irregularidades con el número de cajones, que lo hacen inservible para el uso deseado; no se incluye el escurríplatos, que aunque está presupuestado no se ha instalado; uno de los armarios han tenido que desplazarlo porque si no se puede abrir la ventana; han cedido algunas baldas por su excesiva longitud, y faltan algunas baldas de terminación; asimismo se han producido algunos daños en el montaje.

Hasta el momento ha abonado aproximadamente 6.000 euros y quedan pendientes de abonar 600. Solicita que finalicen el trabajo de la forma indicada en el contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que no se ha podido llegar a un acuerdo previo con el reclamante; una vez formalizado el contrato, se hace una relación del mobiliario de acuerdo con las medidas aportadas, haciendo un desglose en el que figuran dos cajones; en relación a los agujeros, éstos son necesarios para salvar el falseo de la pared; respecto a la vitrina, se trata de un único mueble; se realiza un plano de montaje de la cocina de acuerdo con las dimensiones y de los muebles estandarizados. El mueble de columna incluye electrodomésticos de marca diferente a la que habitualmente tratan y solicitan unas copias de las medidas; se realizan los muebles de acuerdo con las medidas facilitadas y efectivamente existe un problema, ya que las medidas facilitadas no corresponden con las reales; se propone instalar una rejilla de ventilación que no es aceptada por el reclamante.

Respecto al escurridor, se encuentra sin colocar ya que puede que el mueble se estropee, pero se puede colocar, ya que se encuentra en el domicilio.

El montador golpea una puerta y se procede a su sustitución. Posteriormente se intentan solucionar otras incidencias sin que resulte posible, dada la negativa del reclamante.

En cuanto a la encimera, en un principio no encaja en el mobiliario, pero deciden sustituirlo y se encarga uno nuevo con unas medidas facilitadas por el reclamante, pero solicitan el pago previo de este último mueble.

Solicita que acuda un técnico al domicilio y valore la relación de los materiales respecto a las medidas.

Quedan pendientes de abonar en total 847,16 euros del total de la cocina y unas modificaciones posteriores al presupuesto encargadas por el reclamante.

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 la parte reclamante contra la parte demandada, por considerar que la instalación de la cocina contratada presenta algunas deficiencias subsanables.

En consecuencia, la parte reclamada procederá a efectuar las siguientes actuaciones sin coste adicional alguno:

- Sustituir la parte deteriorada del armario colgante.
- Sustituir los frentes de los cajones caceroleros.
- Instalar soporte de baldas en el mueble vitrina.

No procede actuación alguna en relación a:

- la columna de hornos, por considerar que el error no es achacable a la empresa reclamada; el cajón aceitero, por no tratarse de una deficiencia esencial y existir en el mueble otras alternativas a tal fin; el escurridor extraíble, por haber aceptado la propia reclamante la no instalación del mismo, y la puerta bajo fregadero, por haber sido sustituida una vez por la empresa y haber sido rechazada por el reclamante.

Una vez realizadas las actuaciones arriba relatadas, se dará por ejecutado el contrato, debiendo abonar el reclamante la cantidad pendiente de 847,16 euros.

Recibido dicho importe, la empresa reclamada procederá a hacer entrega en el domicilio del reclamante del mueble rinconera de baldas según las medidas facilitadas por el cliente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0166/06-JA

MUEBLES

Por supuestos desperfectos en colchón

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que manifiesta que el 15 de enero de enero de 2005 compró un colchón Flex, modelo Alejandría en la empresa reclamada, recibiendo en su domicilio el 04-02-05. El colchón fue subido a su domicilio por los transportistas en el ascensor; observó que la cabecera se encontraba más baja que la zona de los pies. Al poco tiempo detectó que el colchón tenía una malformación, por lo que reclamó al Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada. Le comunican que debe reclamar a Flex. Al no recibir respuesta por parte de la empresa reclamada reclama al Departamento de Atención al Cliente de Flex en Barcelona y en Madrid. Al ser período vacacional le comunican que contactarán con ella en septiembre; en octubre no iba a encontrarse en su domicilio, por lo que posponen la visita técnica para octubre. Con fecha 07-11-05 recibe en su domicilio la visita del transportista, quien concluye en su informe que el colchón ha sufrido un uso indebido, no cubierto por la garantía. Afirma que en ningún momento ha recibido visita en su domicilio de un técnico de Flex, sino del transportista que entregó en su domicilio el colchón.

Afirma que casi no ha utilizado el colchón, ya que apenas reside en su domicilio de Zaragoza, y que en el momento de la entrega era ya defectuoso, dado que desde el principio notó la deformidad.

La empresa transportista fue contratada por la parte reclamada, no por ella. Considera que el responsable de que el colchón haya llegado en malas condiciones es el contratista contratado por la empresa reclamada.

Por todo lo anterior, solicita el cambio del colchón por otro idéntico, en perfectas condiciones, o en su defecto, el reembolso del importe de adquisición.

La representación legal de la **PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se ratifican en el escrito de contestación a la reclamación, de fecha 10-03-06 que consta en el expediente, en el que informan:

- Con fecha 24-10-05 la Unión de Consumidores de Aragón les remite reclamación en nombre de la reclamante (la adjuntan como anexo 1).
- Con fecha 16-11-05 responden a la reclamación adjuntando escrito del servicio técnico de Flex (la adjuntan como anexo 2).

– Con fecha 30-11-05 y 21-12-05 la Unión de Consumidores de Aragón les remite nuevamente la reclamación (la adjuntan como anexos 3 y 4).

– Con fecha 19-01-06 responden a esa reclamación (la adjuntan como anexo 5); en este escrito afirman se recopila toda la información de que disponen, pues a su entender existen algunas incoherencias en las informaciones aportadas en los diferentes escrito de la UCA.

Añaden que la reclamación se ha dilatado en el tiempo, al cabo de cinco meses de la adquisición del colchón la cliente acude a reclamar a la empresa demandada; y es el servicio técnico de Flex el que abre el expediente, en agosto es período vocacional de Flex, en septiembre de la cliente, y finalmente, con fecha 07-11-05, acude al domicilio de la cliente un técnico de Flex, emitiendo un informe que consta en el expediente, concluyendo que el colchón ha sufrido un uso indebido (ha sido doblado), no estando cubierta esta circunstancia por la garantía

Manifiestan que la reclamante responsabiliza al transportista del defecto del colchón al haberlo doblado en el momento del transporte; desean reiterar que la empresa de transporte fue elegida por su profesionalidad y buen hacer. Desde hace varios años realizan a diario decenas de entregas a domicilio de artículos: colchones, electrodomésticos ... en todo Aragón, y en ningún caso han tenido ninguna reclamación como la planteada.

Concluyen que su respuesta no favorable a la petición del cliente se basa en la trayectoria profesional de sus transportistas, así como en la imposibilidad por su parte de conocer cuál ha sido el uso que se ha hecho del artículo una vez entregado en el domicilio del cliente.

Por todo lo anteriormente expuesto, no admiten la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada por entender que el bien entregado (colchón Flex, modelo Alejandría) no resultó conforme a contrato, siendo el vendedor quien ha de responder ante el consumidor de cualquier falta de conformidad, comunicada, en este caso a la reclamada en el mes de julio de 2005, cinco meses después de la entrega, tal y como reconoce la reclamada. Por otro lado, no ha quedado debidamente probado por la reclamada que el colchón fuese entregado en perfectas condiciones.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamada, y en el domicilio de la reclamante, procederá a la retirada del colchón adquirido, que será sustituido por otro idéntico, o en caso de haberse agotado las existencias, por otro de similares características, nunca inferiores al originariamente adquirido. La entrega del colchón se efectuará sin introducirlo en el ascensor y sin utilizar medio alguno que pueda ocasionar deterioro en la mercancía.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0460/06-JA

MUEBLES

Por supuestas irregularidades en compraventa de equipamiento para cama

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. En el transcurso de un viaje a Benidorm, contrataron la compra de un colchón, almohada, edredón y didacta ecológica. Recibió el pedido una vecina porque ellos todavía estaban de viaje. Cuando vieron el pedido, pasados 8 días desde la entrega a la vecina, comprobaron que no concordaba con lo que habían contratado; sólo coincidía el colchón con el pedido en el contrato, el resto no, pero no han utilizado el colchón tampoco; ahora ya no les sirve esa medida de colchón porque se han comprado otro. Llamaron más de 12 veces al comercial pero no resultó con efecto; les engañaba diciendo que se lo solucionaba en una semana, pero no fue así. Los pagos los devolvieron porque no estaban de acuerdo con lo que recibieron. No han utilizado el equipamiento recibido en ningún momento. Solicitan la anulación del contrato y que la empresa reclamada recoja el material al no coincidir con el contratado.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «nuestra Sociedad, que pertenece al 100% a otra que se encuentra en estos momentos intervenida judicialmente y dentro de una Administración Concursal, motivo por el cual en este momento no disponemos de la operatividad normal para poder atender esta citación. Rogamos tengan en consideración esta situación y vean ustedes la posibilidad de posponer la misma».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que los productos recibidos que constituyen un conjunto, no coinciden con el objeto del contrato.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Anular el contrato número 84201 formalizado con fecha 26 de abril de 2005, y en consecuencia se cancela la deuda por valor de 342,57 euros, quedando a disposición de la parte reclamada el material entregado, que podrá ser retirado por la empresa en el plazo de ejecución del laudo.

Asimismo, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que la parte reclamante sea excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluida la reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0479/06-JA

MUEBLES

Por supuestas irregularidades en compraventa

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Compraron una vivienda nueva fuera de Zaragoza. Para amueblarla solicitaron varios presupuestos, y aceptaron la empresa cuya fecha prevista de entrega era anterior. No se cumplió la fecha de entrega. Abonaron el producto mediante crédito rápido. Los armarios no se ajustan al espacio, por lo que se pierde el mismo en el domicilio. El armario grande se hizo sin vestir la columna, quedando un hueco de 10 cm. La empresa publicita que los armarios son a medida. Intentó llegar a un acuerdo amistoso con la empresa, pero no fue posible. Además, se ha complicado el tema ya que la empresa no está localizable. Solicita que se acaben las puertas por dentro, que incluyan un marco como en el exterior, comprometiéndose el reclamante a abonar la cantidad que adeuda, 375,54 euros, una vez acabadas. Por otra parte, solicita la devolución del dinero abonado por los armarios, 2.479,32 euros; asimismo, solicita que se desmonten los armarios y que se los lleve la empresa reclamada, y una indemnización por daños y perjuicios que cifra en 50 euros. Aporta el reclamante los datos que puedan ser útiles para localizar la empresa y un vídeo sobre el producto adquirido.

LA PARTE RECLAMADA no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma, como consta en el expediente, publicándose la citación en «BOA» de fecha 18 de septiembre de 2006, al no haber podido notificarse por vía ordinaria.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que los productos recibidos no coinciden con el objeto del contrato.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada procederá a desmontar y retirar los armarios en controversia y abonará a la parte reclamante la cantidad de 2.479,32 euros.

Asimismo, la empresa reclamada procederá a retirar las puertas abatibles y abonará a la parte reclamante la cantidad de 165 euros correspondientes al importe entregado a cuenta, quedando anulada la deuda de 375,54 euros que mantenía el reclamante con la empresa.

Finalmente, la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 50 euros en concepto de daños y perjuicios.

La cantidad total, que asciende a 2.694,32 euros, se hará efectiva mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0584/06-JA

MUEBLES

Por supuestas irregularidades en entrega de mobiliario

LA PARTE RECLAMANTE comparece personalmente y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que el 20 de octubre de 2005 presentó una reclamación contra la parte reclamada y recibe las alegaciones el 3 de mayo de 2006. No le han dado solución a las deficiencias de los muebles.

Los muebles llegaron a su domicilio tarde y con deficiencias, y casi después de dos años el problema sigue sin resolverse.

Solicita que se reparen o repongan las partes de los muebles del dormitorio juvenil que son defectuosas en la mayor brevedad posible. Una vez abonado el total de la factura solicita la rescisión de la venta del xifonier y exige la reposición del cabecero y pie de la cama nido, en los que se observan notables defectos.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece personalmente y manifiesta que se ratifica en su escrito de aceptación al arbitraje y contestación a la reclamación de fecha 22-05-06, manifiestan que la venta del dormitorio juvenil se efectuó el 25-09-04, por un importe total de 3.000 euros, entregando una señal de 1.000 euros.

El 04-11-04 se entregan los muebles; la compradora no se encuentra conforme con parte de los mismos. Se realiza una gestión post-venta y se requiere al fabricante para la subsanación.

Con fecha 05-01-05 se sirven los muebles nuevamente; el cliente mantiene que siguen defectuosos y se vuelven a enviar a fábrica.

El 24-02-05 se vuelven a servir; tampoco a satisfacción del cliente; nueva devolución a fábrica.

El 05-05-05 se sirven de nuevo. Lo mismo.

El fabricante mantiene que dado el tipo de madera de los muebles es normal que presten algún pequeño golpe en el momento de la entrega. Nunca había tenido una queja anterior.

Ante esta situación se propone al cliente mediante escrito de 18-05-05 la elección de otro xifonier, o se excluya del pedido el xifonier, cabecero y pie de cama; no acepta esta solución.

El reclamante ha abonado la totalidad de los muebles, exigiendo la reposición del cabecero y pie de cama. Se ha intentado su cambio en dos ocasiones, resultando fallido.

De todo lo anterior concluyen que han hecho todo lo posible para satisfacer al cliente; haciendo que le sirvan cinco xifonier distintos, asumiendo los gastos de envío; finalmente ha renunciado a la compra del xifonier.

Afirman que al tratarse de una madera de pino natural no existe una posible solución respecto a los desperfectos, dado que no son tales, sino que son consecuencia de la madera con que están contruidos los muebles.

Ofrecen un descuento sobre el importe de los cabeceros en un 50%; el importe de las piezas asciende a 410 euros, ofreciendo un descuento de 205 euros.

La oferta es rechazada por el reclamante solicitando que la reclamada le proporcione un ebanista que repare los daños causados; proposición que no es aceptada por la reclamada.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que han quedado acreditadas deficiencias en el cabecero de la cama, objeto de la controversia, y, en su virtud, que por la empresa reclamada se solicite del fabricante del mueble que remita a la misma un nuevo cabecero sin los defectos de acabado y barnizado que se observan y, en ese momento, que por la reclamada, se proceda a sustituir el cabecero, instalando el nuevo en el domicilio del reclamante, sin coste alguno para el mismo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0600/06-JA

MUEBLES

Por supuestas irregularidades en entrega de mobiliario

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje presentada en la que alega que habiendo adquirido un mueble en la empresa reclamada el 22-10-05 y tras reiteradas sustituciones de piezas defectuosas, el mueble no se encuentra en condiciones de ser utilizado de forma satisfactoria.

El resultado de la instalación del mueble en su domicilio no es satisfactorio; encontrándose en una lamentable situación.

Obra en su poder manuscrito de la reclamada en el que se reconocen los defectos, en el que se detallan 9 puntos defectuosos en el mueble. Reconoce deber el importe de 150 euros que debía abonar a la sustitución de las piezas defectuosas.

Aporta fotografías que muestran el estado actual del mueble.

Respecto a la visita del representante de fábrica en su domicilio es una apreciación del mismo, con la que no se encuentra conforme.

Por todo lo anterior, solicita la sustitución de las piezas defectuosas que figuran en el documento que adjunta o la devolución total del importe del mueble que asciende a 1.580 euros, a minorar 150 euros que restan por abonar.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de aceptación al arbitraje y contestación a la reclamación de fecha 23-05-06, manifiestan que se han devuelto en cuatro ocasiones las piezas a fábrica.

Se montó el mueble por primera vez; existe una reclamación firmada por el cliente con el montador, con las piezas que debían ser sustituidas; en ese momento dos cajones naranjas, una puerta del puente naranja y un costado central de un módulo de 1,2 m del contenedor, descontándose del importe del mueble 120 euros por el importe de los desperfectos.

Al cabo de dos horas el cliente acude con una hoja en las que solicita no sólo esas piezas, sino 12 piezas y todos los tiradores del mueble.

Fábrica les proporciona las nuevas 18 piezas.

Existen piezas que han sido cambiadas hasta en dos o tres ocasiones, en una ocasión se cambiaron hasta 18 piezas. El fabricante le llegó a comentar que esa situación no podía seguir así.

Por una tercera vez acude de nuevo el cliente, se cambian de nuevo otras 11 nuevas piezas.

Durante un mes se han llegado a cambiar 49 piezas.

Con la cuarta reclamación la fábrica envió un representante afirmando que el mueble quedó perfectamente montado. Sin embargo, ese mismo día el cliente solicita el cambio de otras 14 nuevas piezas: la fábrica se niega a cambiar de nuevo nuevas piezas sin coste, si no es previo pago.

Por todo lo anterior, rechazan la reclamación planteada dado que consideran que las piezas se encuentran en perfecto estado, y que en todo momento han actuado de buena fe, sustituyendo un número de piezas superior a las existentes en el puente. Consideran que han hecho todo lo posible por atender al cliente; considerando que no ha existido seriedad por parte del cliente.

Se encuentra dispuesto a condonar el abono de 150 euros que son debidos por el cliente del importe total de la factura.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ésta ha actuado en todo momento correctamente, procediendo con la debida diligencia a la sustitución de las piezas del mueble que aparecían deterioradas.

En consecuencia, este Colegio Arbitral, haciendo suya la oferta realizada por la reclamada declara resuelta la relación contractual existente entre las partes, condonando el importe de 150 euros que restan de abonar del importe total de la factura.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0689/06-JA

MUEBLES

Por supuestas irregularidades en compraventa de muebles

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. En diciembre de 2005 compró dos armarios, que abonó convenientemente. Cuando firmó las condiciones generales de venta no le informaron de su contenido. El armario de controversia es el que adquirieron para la habitación de matrimonio, a condición de que fuera del color del cabecero. Para ello le dijeron que pedirían una muestra a la tienda de muebles que hizo el cabecero y se entregó a la parte reclamada. Una vez realizado el encargo y entregado el producto se constató que el color era diferente, además de un vidrio roto. Les dieron largas, les dijeron que habían perdido la muestra, y que les trajeran otra. Luego la empresa, primero verbalmente, y después por escrito, indicó que todo era correcto. El reclamante dice que la empresa no se ha puesto en contacto con él nunca, tampoco han ido a arreglar el cristal roto. Solicita que se sustituya el cristal; y que cambien el armario en controversia por uno del mismo color del cabecero. Aporta el reclamante en la vista muestras del cabecero y del armario en controversia.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «son dos las reclamaciones efectuadas por el demandante: en primer lugar, existe una rotura parcial del vidrio de una de las puertas del armario. En segundo lugar, pone de manifiesto una diferencia de criterio respecto al acabado en Wengué de su armario.

Rotura parcial: tal y como hemos hecho en sucesivas ocasiones, nos ponemos a disposición del cliente para resolver cuanto antes esta incidencia, ocasionada probablemente por el transporte y manipulación de los bultos en el momento de la instalación.

Con fecha 26-06-06, les indicamos nuestra total disponibilidad con respecto a esta incidencia.

Igualmente, nos pusimos en contacto con el demandante con este fin.

Acabado Wengué: vamos a comenzar definiendo lo que denominamos un pedido a muestra. Un pedido a muestra se produce cuando el cliente aporta un ejemplo o muestra de chapa de madera con el objetivo de asemejar lo máximo posible el encargo (en este caso, el armario), a ese acabado concreto. El interés del cliente, como es lógico, es lograr la máxima semejanza en tonalidades y matices, pero esto nunca se logra al 100%.

La empresa, como cualquier otro fabricante de mobiliario, notifica expresamente la posibilidad de que se produzcan estas desviaciones de tonalidad y para ello, solicita la conformidad del cliente por escrito respecto a esta eventualidad.

Esta y otras advertencias, se indican en las llamadas Condiciones Generales de Venta de la empresa, concretamente la cláusula 4 afirma: Todo armario o artículo encargado con muestra de color podrá estar sujeto a pequeñas variaciones debido a la veta o textura de la madera, así como a los productos utilizados para su barnizado, asumiendo el cliente estas tolerancias fruto de la naturaleza de la materia prima utilizada.

Dada la relevancia de esta cuestión en el caso que nos ocupa, se adjunta copia de las condiciones generales de venta, firmadas por el reclamante.

En opinión de la parte reclamada, las diferencias finales de tono son objetivamente razonables. Así se interpretó después de realizar una visita de supervisión por parte de la empresa.

En definitiva, a pesar de que la apreciación de la tonalidad final del armario es una cuestión que está sujeta a cierta subjetividad, no es posible definir con total exactitud el acabado final del armario. La chapa de madera es un elemento vivo, que refleja matices y tonalidades siempre diferentes, por lo que no se puede garantizar una homogeneidad total en los pedidos a muestra.

Así es como lo entienden la práctica totalidad de los fabricantes de mobiliario, de ahí que también sea una práctica común la inclusión de esta advertencia en las condiciones de venta.

De nuevo, manifiesta la parte reclamada su disponibilidad para resolver cuanto antes los problemas ocasionados por la rotura del vidrio de una de las puertas del armario.

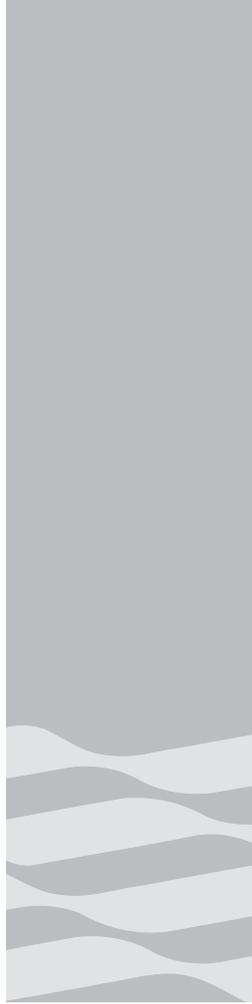
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante, por considerar que el cristal, tal como reconoce la empresa, presenta un defecto y debe ser sustituido; sin embargo, en relación con el acabado Wengué del armario, no se aprecia objetivamente una diferencia de color fuera de lo razonable en los muebles según muestra, ajustándose a las condiciones generales de venta aceptadas por el cliente.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada sustituirá el cristal del armario que presenta un defecto; no procediendo la sustitución completa del armario en controversia.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
A DOMICILIO



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0522/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Le hicieron una reparación que duró 15 minutos y cambiaron una sonda del calentador. Le pasaron una factura de 172 euros. Le parece desproporcionado. En cualquier caso, le tendrían que hacer el 15% de descuento del cupón de QDQ. Le dijeron que tenía que haberlo entregado antes de realizar el trabajo como indica el propio cupón. Luego le dijeron que le devolverían el 15%, pero finalmente le indicaron que sólo harían el 15% de la mano de obra, con lo que no estuvo de acuerdo; quisieron tacharle de la factura la leyenda sobre el descuento del 15%; no aceptó que le tacharan nada; le cerraron la puerta e intentaron quitarle la factura. La sonda que le han puesto es antigua; aporta en el acto de audiencia un pack de dos sondas del modelo nuevo que le han costado 10 euros en la casa Roca; la empresa reclamada le cobró 25 euros. Se le ha vuelto a estropear y lo ha arreglado él mismo. Solicita que le devuelvan el 15% del valor total de la factura, más los 25 euros del material, pues estaba defectuoso, usado y de modelo viejo.

LA PARTE RECLAMADA no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente, mediante carta certificada y con acuse de recibo firmado por el interesado y sellado por el servicio de Correos con fecha 26 de septiembre de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, por considerar que en el cupón descuento no se restringe su aplicación a la mano de obra.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 25,80 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente.

En relación con la solicitud de restitución del importe del material, el Colegio Arbitral considera que no procede al tratarse de una ampliación de la reclamación no conocida por la empresa reclamada, no habiéndose, por otra parte, acreditado documentalmente el importe y características de la pieza en controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0901/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por presunta irregularidad en instalación de caldera de gas

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que contrató con la demandada la instalación de una caldera, consistiendo la obra en instalarla en la galería (la antigua estaba en la cocina), cortar el gas en la cocina y sustituir dos radiadores. Le dieron presupuesto el 7 de febrero de 2006 y le dijeron que en dos o tres semanas empezarían y que dos días después estaría terminada. La obra comenzó cinco semanas más tarde, con el resultado de que la caldera no estaba en el sitio convenido, que faltaban dos azulejos, que no se había cortado el tubo de gas en la cocina y que estaba sin instalar el termostato. Al reclamar a la empresa, le dijeron que subiría un técnico para comprobar *in situ* las deficiencias, pero no lo hizo hasta el 26 de abril. De todas las deficiencias que en dicho documento se recogieron todavía están sin colocar los azulejos en suelo y pared; y además ignora si la caldera funciona correctamente. A consecuencia de esta mala ejecución de la obra y de los retrasos sufridos han tenido que seguir viviendo en un piso de alquiler, lo que les supone un gasto de 540 euros mensuales. Solicita la terminación del trabajo (colocación de los azulejos) y verificación del funcionamiento de la caldera e indemnización por el tiempo empleado y los perjuicios causados por el retraso en la finalización.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada y manifiesta que las fechas a que hace referencia el cliente para la realización de los trabajos son inexactas, ya que en ningún caso se dieron plazos concretos, sino simplemente estimativos; que la instalación quedó completada como acreditan los certificados correspondientes el 18 de marzo y que posteriormente a indicación de la cliente se movió la caldera 30 cm, sin que eso supusiera modificación en la instalación y habiendo finalizado todos los trabajos de manera definitiva el día 3 de mayo, fecha desde la cual la caldera está totalmente operativa. Que pese a ello la demandante no ha pagado la factura, alegando que faltan de colocar unos azulejos, trabajo que entiende que no le corresponde, pues no está contemplado en el presupuesto, en el cual se recoge expresamente que no incluyen trabajos de albañilería excepto los especificados, entre los que no se incluye la colocación de los referidos azulejos. Solicita la desestimación de la demanda por entender no procede

indemnización alguna por retraso, puesto que la instalación está en perfecto estado de uso desde primeros de mayo y por considerar no le corresponde colocar las baldosas.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente consideramos que en ninguno de los documentos se recoge una fecha pactada y cierta para la finalización de los trabajos, apreciando, eso sí, un ligero retraso sobre las fechas estimativas que ambas partes han reconocido que se hablaban. Por otra parte, en el presupuesto no apreciamos que los trabajos relacionados con la albañilería de los azulejos se encuentren recogidos, por lo que en principio la empresa no vendría obligada a su ejecución. Consideramos por ello justo y equitativo que en modo de compensación por el retraso que ha quedado acreditado la empresa proceda a la colocación de los azulejos, sin cargo alguno para el cliente.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que proceda a la colocación de los azulejos que reclama la parte reclamante, considerando esta acción como compensatoria por el retraso padecido en la terminación de la instalación, y desestimando cualquier otra pretensión indemnizatoria.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0912/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por irregularidades en la facturación de un servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que en el año 2002 (factura 17-03-2004) compró una piscina a la parte reclamante. En el momento de la colocación se rompieron dos losas de coronación de la misma, una de ellas le fue enviada para sustituirla, no incluyendo la mano de obra. En el invierno de colocación de la piscina se rompieron varias losas más por efecto del hielo. Este hecho fue notificado a la parte reclamada y tras varias excusas le emplazaron a que tuviera paciencia. Puesto el hecho en conocimiento de su compañía de Seguros, ésta responde que los daños producidos por heladas están excluidos. Tras varias conversaciones con el establecimiento sin obtener soluciones, piensa que en ningún momento se van a hacer cargo de la retirada y nueva colocación de las losas, así como de los 60 m³ de agua de la piscina que hay que tirar y volver a poner, ni del daño que va a producirse en un césped ya crecido, por un defecto de losas que no le han informado si son o no adecuadas para el clima de Teruel. Añade que en todo momento se ha fiado de lo que la parte reclamada le ha aconsejado y ha seguido en todo sus instrucciones. Solicita el cambio del producto defectuoso, cambio que ya se ha producido, pues a mitad de agosto le llevaron otras tantas losas nuevas, pero sin incluir la colocación, considerando tiene derecho también a la mano de obra de colocación, ya que la piscina ha quedado en un estado final deplorable, no pudiendo acercarse descalzo nadie a la misma. Presenta como prueba fotografías de las losas deterioradas.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone: Que los materiales de la piscina se suministraron en primavera-verano 2002, que dicha piedra o remate de coronación se colocó en dicho período, por lo que al estar colocada en el exterior y debido a que este tipo de piedra es porosa y absorbente como bien recoge el informe aportado por la denunciante por la compañía de seguros; este tipo de daños son solamente achacables «a las heladas» y nunca a las calidades de los materiales. Que dichas piedras han soportado cuatro inviernos, y que a pesar de ello y por efecto de la garantía le han proporcionado otras tantas losas nuevas y se las han llevado a su domicilio, considerando no procede la reclamación de la mano de obra al no haber sido la reclamada quien se encargó de colocarlas inicialmente, ni ser albañiles, sino fontaneros. Añade que con el suministro de unas losas nuevas, que les ha costado mucho conseguir del fabricante han cubierto sobradamente su responsabilidad en el asunto.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera:

Que la parte reclamada, como garante de la calidad del material, pero no responsable de la instalación porque se realiza por cuenta del consumidor, ha entregado una nueva partida de losas similar a la deteriorada.

Al no quedar constatado el origen del deterioro sufrido por dichas losas, pudiendo deberse tanto a una fabricación defectuosa como a una mala colocación, este Colegio Arbitral ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN y entiende que la parte reclamada debe compensar a la parte reclamante en la cantidad de 200 euros, compartiendo así los gastos que deberá asumir la reclamante por la recolocación de las nuevas losas entregadas. Dicha cantidad, será abonada mediante talón nominativo o giro postal remitido al domicilio de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0955/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Solicitaron la modificación de la cocina en obra cambiando calidades y diseño. Un mes antes de entregar la casa pudo comprobar que no se estaba montando como se había diseñado. La empresa reclamada les dijo que había cometido un error en el diseño y que no se podía hacer como la había elegido el reclamante, pero esto no se había avisado antes de proceder a la modificación. Aporta fotos de la cocina y de toda la instalación eléctrica; comenta que en las fotos se demuestra que no están manipuladas. En los planos de la casa estaba la columna y no entiende cómo no se tuvo en cuenta. El enchufe en discordia ya estaba puesto; acordaron con la empresa reclamada poner otro para el microondas y anular el que ya estaba puesto. Solicita que anulen el enchufe que se ve a medias, que le cambien el armario recortado o que le arreglen esa parte del armario. No tiene inconveniente en que se haga la inspección ocular del enchufe.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que la modificación se avisó al cliente, y éste la aprobó. El armario lleva un pequeño recorte para adaptarlo al enchufe, que no ha sido puesto por la empresa reclamada; alguien lo ha puesto. Nunca se han negado a cambiar el mueble. No tienen problema en cambiar o reparar el armario. No es responsabilidad suya el problema del azulejo, pues no es su profesión. Considera que la foto del enchufe puede estar manipulada, porque cuando montaron el mueble sí que estaba operativo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no es responsabilidad de la empresa instaladora de la cocina el eliminar una toma de electricidad que estaba previamente instalada, si bien la solución adoptada debería haberse integrado de otra manera, bien dejando operativo el enchufe o bien tapándolo desde el primer momento.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada procederá a reparar el armario recortado o sustituir, en su caso, de forma que se solucione la controversia, una vez el reclamante haya anulado el enchufe y alicatado la zona del mismo a su cargo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1199/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se estropeó el aire acondicionado que había comprado el 23 de junio de 2005. Se les dijo que llamaran a la parte reclamada. Desde Barcelona, fábrica del aparato, no le explicaron que había que pagar el desplazamiento. Vinieron a ver lo que tenían y después de un mes se lo arreglaron. Le cobraron 262,16 euros por el desplazamiento, estando en garantía el aparato. Solicita la devolución del importe abonado. La reclamante comenta que habría pagado hasta 100 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que la garantía del fabricante establece que a partir del año se debe pagar el desplazamiento. El reclamante llamó a la fábrica y le dijeron que se le iba a cobrar el desplazamiento, y se aceptó el cargo. Aporta la empresa reclamada las tablas de tarifas, y explica que cobran los dos desplazamientos hechos en un mes. No hicieron presupuesto previo ya que cuando llamaron a Barcelona y después a la parte reclamada les dijeron los reclamantes que aceptaban el cargo. Incluso comenta la empresa que han cobrado de menos, porque tendrían que haber cobrado tres horas. La empresa reclamada podría ofrecer un 20 ó un 30% de descuento, pero no más.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la empresa reclamada debería haber adoptado las medidas oportunas para solventar la avería técnica con un solo desplazamiento.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 140,74 euros, IVA incluido, correspondiente a la diferencia del importe abonado en su día con la cantidad que corresponde al kilometraje de un solo desplazamiento conforme a las tablas de tarifas aportadas por la empresa en el acto de audiencia, que se hará efectivo mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1225/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO **Por irregularidades relacionadas con la facturación de un servicio de instalación**

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que se solicitó a la empresa reclamada la reparación de unas irregularidades respecto a las cadenas de televisión TV1 y TV2, que no se veían bien. El técnico fue por primera vez a comprobar las irregularidades, pero no pudo repararlas por no tener una antena nueva para sustituir la estropeada. En una segunda visita se sustituyó la antena (por una no nueva) y sintonizaron los canales; aún así no se terminaban de ver bien los canales de TV. Tras requerir de nuevo los servicios del técnico volvió por tercera vez y colocó una nueva, volviendo a ir varias veces más, pero la Comunidad sigue sin ver bien los canales, además de haber emitido una factura de 361,53 euros, que se considera abusiva, incluyendo 18 horas de mano de obra «incompetente», puesto que el problema, para el que fue requerida la empresa, no se solucionó. A día de hoy el técnico les ha tenido que colocar otro brazo de antena dirigida al Repetidor pertinente, que es por donde se cogen las TV1 y TV2 (aporta informe).

SOLICITA la sintonización de canales de televisión de forma definitiva y una factura que se ajuste a lo razonable, siendo una finca nueva (una única Comunidad con dos portales y no dos como alega la empresa), con instalación eléctrica nueva, por lo que no entiende que haya dificultades en ajustar los canales.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone: que la televisión se ve perfectamente, ya que se comprobó que en el piso 1.º de abajo (el más desfavorable) la señal que llegaba permitía que la televisión se viera bien. A más abundamiento los propietarios de esta vivienda no tenían constancia de que se viera mal, lo que se le comunicó al reclamante, dando por zanjado el problema. Respecto al importe de la factura, asegura que el material es el utilizado y el tiempo también, ya que son dos comunidades y se estuvo regulando y cambiando antenas en las dos, además de «intentar» quitar una parabólica, cosa que les impidieron hacer por problemas de entendimiento entre vecinos, lo que supuso una pérdida de tiempo. También colocaron amplificadores para canales autonómicos y se estuvo en el piso del reclamante, colocando un cable y una nueva toma de TV. Añade que vieron una antena volcada y ofrecieron colocarla correctamente, pero al decirles que había que decidirlo en Junta, hubieron de volver otro día más.

Por todo ello cree que el importe de la factura es correcto y solicita el abono completo.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera:

1.º Que no ha sido posible constatar que la intervención realizada por la parte reclamada no haya conseguido el objetivo de mejorar la calidad de la imagen de los receptores.

2.º Que el motivo de la intervención de una segunda empresa se debe a la colocación de un sistema de recepción por satélite mediante una antena parabólica.

Por todo ello este Colegio Arbitral DESESTIMA LA RECLAMACIÓN y por tanto la parte reclamante deberá abonar a la parte reclamada el total de la factura número 422, de 24-05-2006, que asciende a 361,53 euros. Teniendo en cuenta además que los sucesivos desplazamientos se debieron a otros trabajos realizados por la empresa mencionada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1244/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por presunta irregularidad en facturación servicio a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que solicitó a la demandada la realización de unos trabajos de electricidad e instalación de aire acondicionado, de tal forma que conforme avanzaban los trabajos iba pagando las facturas. Al realizar la instalación del aire acondicionado, hicieron unos agujeros en la pared que les obligó a tapar antes de pagarles dicha instalación, momento en el cual decidió no seguir con el resto de trabajos previstos. Devolvió el material sin instalar que ya había pagado y cuando le facilitaron la factura final observó que le cobraban la obra de tapado del agujero del aire acondicionado, obra que considera que no le tendrían que cobrar, por estar incluidos en el presupuesto y además los materiales facturados no se corresponden con la cantidad utilizada, por lo que de esta forma la factura de fin de obra refleja una cantidad de dinero inferior a la que le deberían devolver. Solicita la devolución de 140 €.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que los trabajos en casa del cliente estuvieron siempre basados en la confianza y el buen uso mercantil, de tal forma que se iban completando en diferentes fases, eran aceptados y se emitía la correspondiente factura. La discrepancia surgió en la instalación del aire acondicionado, ya que tras informar convenientemente al reclamante del alcance de los trabajos que se iban a emprender, se procedió a la disposición de los aparatos y conducciones para lo cual era necesario abrir un espacio en la pared para encajar la instalación, manifestando el reclamante que él mismo taparía el hueco sobrante entre los tubos y aparatos y el muro, además del enlucido. Posteriormente el demandante les instó a que acabaran dicho trabajo, por lo que se envió a profesionales de la albañilería a terminar la obra.

Finalizada la relación se facturó la última parte de los trabajos, abonando los materiales que no habían sido empleados y añadiendo el coste de los referidos trabajos de albañilería, que no estaban incluidos en el presupuesto, pues desde el principio el reclamante dijo que se encargaría de hacerlos por su cuenta con ayuda de algún familiar. Solicita la desestimación de la demanda por entender la facturación correcta.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que el elemento relevante para resolver la controversia radica en si los trabajos complementarios de albañilería se encontraban o no incluidos en el presupuesto de instalación del aire acondicionado emitido por la empresa. A la vista de dicho documento no cabe deducirlo con exactitud, puesto que ni los incluye ni los excluye expresamente; pero de lo manifestado en la vista se deduce que el cliente asumió el realizar algunos trabajos de albañilería.

En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1262/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 1 de enero de 2006 compró el aire acondicionado, el día 20 le enviaron las máquinas a casa. Posteriormente vino el técnico, le comentó el reclamante cómo debería colocarse el aparato y se fue a trabajar; cuando volvió de trabajar comprobó que el aparato roza con el toldo. El reclamante comenta que los montadores no le dijeron previamente el tema del importe adicional por acceso en caso de avería; se lo comentaron a *posteriori*, cuando ya estaban instalados los aparatos. Aunque estaba su señora en el domicilio, no se percató de este extremo. El toldo roza al subir y bajar. Llamó a la parte reclamada; le dijeron que llamara a los montadores; éstos tampoco le solucionan el problema; de hecho vino el montador a casa y dijo que eso no era ninguna incidencia, no tenía importancia para él. Solicita desplazar toldo o indemnización para pagar a un montador de toldos.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que para estos asuntos trabajan con montadores subcontratados. Cuando iban a instalar los aparatos le comentaron al cliente que si lo colocaban donde él quería, en caso de reparación el acceso al mismo tendría importes adicionales; como no estaba conforme con ello, dijo que lo quería donde ha quedado instalado. Como no han ido al domicilio del reclamante, la parte reclamada pidió un informe al servicio técnico. Aporta un informe completo expedido, en el que se expone que el cliente firmó aceptando la conformidad de la instalación; la ubicación que solicita el reclamante contraviene la legislación vigente. Una vez instalado, es más complicado. Ellos no pueden cambiar el toldo, ya que los montadores son de aire acondicionado, no de toldos. El coste de mover los aparatos es alto. Ofrecen compartir el coste con el reclamante de mover el toldo, ofrecimiento que acepta el reclamante. El reclamante llamará al montador de toldos que se lo instaló cuando lo compró; la factura de desplazar el toldo será llevada por el reclamante a la empresa reclamada, la cual le abonará el 50% de su importe.

Intentada la conciliación y llegando las partes a un acercamiento en sus posturas, el Colegio Arbitral acuerda dar por terminada la audiencia, solicitando las partes que se eleve el acuerdo a laudo conciliatorio.

LAUDO CONCILIATORIO

El reclamante procederá a desplazar el toldo para evitar el rozamiento con el aparato de aire acondicionado a través del montador oficial que le instaló el toldo en el momento de su adquisición. El 50% del importe de la factura resultante del desplazamiento del toldo será abonado por la parte reclamada cuando sea presentada por la parte reclamante en la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1374/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante su presidenta y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. La puerta se instaló el verano de 2005, y casi no ha funcionado desde su instalación; no cierra actualmente, ni ha terminado de encajar en el marco. Se ha dado parte más de una vez a la empresa, arreglan el muelle, pero luego vuelve a estropearse. Según la Comunidad la puerta no está instalada en condiciones. Los pomos y los bastidores se caían al suelo; han puesto remaches en los pomos. La Comunidad en una ocasión la intentó arreglar, pero sin éxito. Después de arreglarla, la puerta vuelve a fallar a las dos semanas aproximadamente. Del último arreglo les han pasado factura, recibo que han devuelto, porque no estaban de acuerdo; desde entonces ya no ha vuelto la empresa a solucionar el asunto. La puerta está continuamente abierta. Si la puerta fuera bien, nadie la hubiera tocado. No hay holgura suficiente para que pueda funcionar. El resbalón pega muy encima del cambrón, no hay holgura suficiente, y por ello se estropea. No ha traído informe pericial porque no ha querido venir ninguno. Solicitan el arreglo definitivo, y sin coste alguno para la Comunidad, de la puerta; bien sea cambiando las piezas necesarias o restituyendo la puerta por otra nueva; solicitan asimismo la anulación de la factura que les giraron la última vez, ya que consideran que está en garantía. La Comunidad acepta el acuerdo y solicita que se eleve a laudo, recepcionando el trabajo la Presidenta con la intervención de profesional a su cargo; la factura que se giró por el trabajo queda anulada, no se cobrará nada por el nuevo arreglo, y si hubiera nueva avería debida al trabajo realizado por la empresa reclamada, ésta volverá a arreglarla.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que la parte reclamante ha manipulado la puerta, llegando a redondear los tornillos. La puerta tiene muelles, y normalmente funcionan bien. Estaría dispuesto a que un perito hiciera un informe objetivo. La reclamante les devolvió una factura de 58 euros por el arreglo que se hizo en la puerta. Bajo su punto de vista la puerta está correcta. Lo que ocurre es que luego están manipulando la puerta. El cerradero eléctrico o cambrón debería verse para ser objetivo. Los muelles llevan un tornillo que regula la fuerza y velocidad de cierre. Normalmente en primera instancia queda perfectamente instalado. En 17 años sería el primer muelle que tuviera que cambiar de esta marca, ya que es de alta calidad. La puerta no encaja en el cerradero eléctrico

ya que lo dejan tan sumamente ajustado que no trabaja en condiciones; tiene que tener una pequeña holgura. Hay que dejar unos 7 mm cuando no lleva cerradero; cuando lleva cerradero, hay que dejar 1 cm. La avería se ha debido al cerradero, que ha tenido que cambiarse en dos ocasiones. El muelle cierrapuertas no tiene ningún problema. La empresa está dispuesta a arreglar la puerta si la Comunidad de Propietarios acepta firmar su conformidad con el arreglo con la intervención de un cerrajero a cargo de la Comunidad de Propietarios, y con el compromiso de que no van a manipular de nuevo la puerta; si hubiera anomalía debido a su trabajo, volvería de nuevo; asimismo, renuncia al cobro de la factura de 58 euros que fue devuelta. El trabajo se realizará sin intervención de los vecinos; una vez terminado el trabajo, la Presidenta recibirá el trabajo con el profesional independiente.

LAUDO CONCILIATORIO

La parte reclamada procederá a anular la deuda del último arreglo que asciende a 58 euros, así como, y sin coste alguno para los reclamantes, a arreglar la puerta en controversia sin intervención de los vecinos, recepcionando el trabajo la Presidenta de la parte reclamante, acompañada de profesional independiente a su cargo. De existir un posterior irregular funcionamiento de la puerta, imputable al trabajo de la empresa reclamada, ésta volverá a arreglarla sin coste alguno, durante el período de garantía de puerta y reparación.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1422/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por disconformidad sobre la calidad de la obra realizada

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió una vivienda sobre plano. Tras la entrega de llaves observó deficiencias. Se comunicó a la empresa constructora y fueron reparadas. Sin embargo, la deficiencia detectada en la puerta de la cocina no es atendida, suponiendo ello un riesgo de seguridad, así como en los rodapiés del inmueble, ya que se aprecian salientes en el mismo. Aporta prueba documental adicional consistente en fotografías que apoyan sus manifestaciones, de las que se entrega copia al Colegio y a la parte reclamada. Manifiesta que la orientación de las puertas se ha cambiado en las zonas comunes del inmueble y la empresa se ha negado a cambiarlas en su domicilio. Solicita el cambio de orientación de la puerta de la cocina y el cambio de los rodapiés, que sobresalen de los marcos de la puerta. Solicita también el cambio de radiadores de aluminio por otros de hierro fundido.

LA PARTE RECLAMADA comparece representado por una letrada. Manifiesta que debe concretarse la reclamación en el tema de los marcos y de la puerta, pero no admite la nueva reclamación sobre los radiadores por entender que no fue incluida en su día en el escrito de reclamación. Entiende que se trata de un problema estético, pero no de seguridad en lo referente al rodapié. La promoción de todas las viviendas llevan el mismo criterio en rodapiés y puertas. No entiende que dichos elementos sean especialmente peligrosos. Manifiesta que la empresa reclamada es promotora, pero no ejecuta la obra y por tanto la realización de la misma obedece a criterios técnicos realizados por profesionales. Con respecto a la puerta manifiesta que su orientación no ha cambiado con respecto al plano que se entregó al reclamante en su momento. Considera que reúne todos los requisitos de seguridad ya que de no ser así no se hubiera obtenido la cédula de habitabilidad. El riesgo de rotura será el mismo con independencia de la orientación de la misma. Entiende que la pretensión está injustificada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la parte reclamante contra la empresa reclamada y en su virtud que por la empresa reclamada se proceda a modificar el sentido de apertura de la puerta de acceso a la galería, para que la misma abra hacia la pared de la cocina, opuesta a la vitrocerámica, por entender que en el plano informativo adjuntado al contrato, no impugnado por la reclamada, la ubicación de la vitrocerámica es anterior a la posición en que fue finalmente colocada sobre la encimera.

En relación con su reclamación del rodapié, desestimar la misma, por no quedar acreditada la entidad e importancia del saliente que se indica sobre el marco de las puertas; entendiendo que ello no supone un riesgo para la seguridad en el uso normal de la vivienda.

El Colegio no se pronuncia sobre la reclamación referente a los radiadores por entender que supone una petición adicional al escrito de reclamación y que la misma no ha sido admitida por la empresa reclamada en el acto de la vista.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1448/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató a la parte reclamada para hacer reformas en una casa antigua que compró y le pidió la cantidad de 5.000 euros, sin firmar ningún presupuesto, con lo que no hay constancia documental ni del precio ni del detalle de los trabajos, porque, según alega la reclamante, estaba ilegal. Para poder pedir la subvención tuvo que aportar las facturas de los materiales. El reclamado estuvo haciendo las obras desde el mes de febrero hasta junio de 2006, haciendo un alto conforme iba encontrando otros trabajos, pero desde entonces no los ha terminado. Solicita que termine las obras o que devuelva el dinero, porque con el dinero que se le dio, además de comprar los materiales, adquirió un coche.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que mantuvo una relación amorosa con esa señora y decidió cortarla por ciertas diferencias. En cuanto al contrato de las reformas, ella nunca le contrató, el contrato se hizo de forma verbal (en el expediente no hay constancia de ningún presupuesto por escrito) y las hizo por las relaciones que los unía, y sólo cobraron los albañiles. Se le entregó la cantidad de 5.000 euros como presupuesto inicial, como queda acreditado por el ingreso bancario, dinero que no es suficiente para hacer la reforma de una casa completa, pero después se lo devolvió a la reclamante. Lo que queda por hacer es porque se terminó el dinero, dinero que ella misma administraba. El baño, el pasillo y el comedor quedaron concluidos, sólo queda por acabar la cocina. El importe de 2.596 euros reflejado en la factura firmada por el reclamado nunca se le entregó.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas y de la documentación aportada por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado acreditada la relación contractual entre ambas partes, ni, en consecuencia, el contenido de los trabajos a realizar y su precio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1534/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO **Por supuestas irregularidades en la instalación de dos puertas de entrada**

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que el pasado mes de mayo encargó en un establecimiento comercial dos puertas de entrada para su vivienda unifamiliar. Explicó que eran para el exterior y que la vivienda está situada donde casualmente también vive el reclamado por lo que puede conocer las condiciones ambientales del lugar. Previamente, el titular del establecimiento le aconsejó lo que pensó más conveniente para sus necesidades, hizo una visita al domicilio para considerar todos los detalles, le mostró un catálogo de puertas y le presentó un presupuesto por un importe total de 1.625,00 euros. En dicho presupuesto se indicaba la obligación de pagar una señal del 50% al aceptarlo y que el plazo de entrega sería de 60 días desde la entrega de tal señal. Cuando llevó el presupuesto aceptado al establecimiento, en él había una puerta de fábrica a la que le faltaba el acabado y el barniz.

Por problemas con la fábrica de las puertas la colocación de las mismas no pudo hacerse el 30 de julio, como se había acordado, sino en septiembre, concretamente entre los días 18 y 19 de septiembre de 2007. Dejó que colocaran las puertas sin acercarse demasiado por no interrumpir los trabajos.

Al día siguiente observó algunos detalles de trabajos «un poco burdo» y que no se correspondían con lo convenido y con el precio de las puertas, que no les parecen caras en sí, pero sí suponen un desembolso importante. También había algunas deficiencias: desigualdades en la moldura, diferencias de color en el interior, golpes en la madera, madera resquebrajada y pegada en el exterior de una de las puertas, holgura en la que da al Norte...

Cuando se comentaron estas observaciones al reclamado, y tras una visita para comprobar el trabajo, éste confirmó que le parecía un trabajo correcto contando con que se trataba de puertas de fábrica y no hechas a mano y que la diferencia de color es inevitable. También comentó que, para su precio, estaban muy bien y que para un trabajo más fino debían haber contratado los servicios de un ebanista. Querían una opinión de alguien que entendiera sobre este tema para que les aclarase si sus dudas sobre la calidad en la colocación son fundadas o no, por lo que solicitaron la opinión de un experto, opinión que ha aportado al expediente.

Aporta fotos de las puertas para que tanto el reclamado como el Colegio Arbitral puedan apreciar los golpes, los fallos de barniz y los fallos de las molduras.

Solicita que se proceda a la reparación pertinente para que las puertas queden perfectamente terminadas, en lo que se refiere a las molduras o al barniz o, en su defecto, se sustituyan por otras de la calidad correspondiente. Una vez reparadas, abonará el resto del precio convenido, pendiente de pago.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de contestación.

En resumen, relata que cuando la reclamante se presentó en el establecimiento, le enseñó *in situ* las puertas, que pudo mirar y tocar repetidas veces antes de aceptar el presupuesto presentado. Tras la colocación, retrasada por circunstancias de las vacaciones de verano, el marido de la reclamante dio su conformidad a la instalación de las puertas realizada.

En general, está de acuerdo con lo que dice la reclamante y aporta un certificado de la fábrica de las puertas, en las que se indica que las puertas entregadas salieron en perfectas condiciones.

Como es vecina, tuvo preocupación por prestar el mejor servicio, por eso hizo algunas mejoras, sin decirle nada, consistentes en incluir dos bisagras latonadas y dos bombines amaestrados de seguridad. Esto vino motivado por la paciencia de la cliente en relación con el retraso sufrido. Porque no había cumplido con el plazo.

La puerta es de una calidad media, lo que se refleja en su precio. Sobre que esté mal acabada alega que es una puerta de 700 euros; un producto de primera, como de ebanista, cuesta unos 3.000 euros. Sí que le comentó que el suelo no estaba bien nivelado, una vez colocadas las puertas.

Vistas las fotos, opina que, aunque la puerta está bien, está mal barnizada. Por eso, ofrece el pago de los servicios de un barnizador que arregle el barniz de las puertas y deje el color que ellos prefieren.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el acabado de las puertas en controversia no es el adecuado, observándose en la documentación fotográfica aportada defectos que no se pueden solventar con un nuevo barnizado.

En consecuencia, la parte reclamada procederá a la sustitución de la puerta denominada como delantera por otra de iguales características y precio a la contratada. En relación con la puerta trasera, el reclamado se encargará de que sea de nuevo barnizada, eliminando los defectos apreciados.

Una vez realizados dichos trabajos y sustituida la puerta, la parte reclamante deberá abonar la parte pendiente de pago.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1567/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que encargó cambiar el filtro de la caldera, posteriormente se aperciben de que el filtro se rompe y se derrama el combustible; posteriormente cambian el filtro nuevamente por otro idéntico que da el mismo problema; posteriormente han cambiado el modelo de filtro por otro metálico, de bronce, que hasta el momento funciona.

El combustible se derramaba hasta que se cierra la llave de paso.

Consta únicamente un parte de trabajo, pero ha habido múltiples reparaciones.

Se reclama el combustible derramado y malgastado en las reparaciones, del orden de 600 litros aproximadamente, que equivalen a 357 euros.

Actualmente la Comunidad de Propietarios ha asumido el coste hasta la resolución de este caso, siendo el reclamante deudor de su Comunidad.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que se rompieron unos filtros y como la instalación está en garantía se han efectuado las reparaciones oportunas hasta que han encontrado unos filtros que funcionan correctamente; sin embargo, considera que no es su responsabilidad el hecho de que se haya derramado el combustible.

Si el filtro se rompe no se derrama el combustible, ya que se controla con una válvula que únicamente deja pasar el combustible cuando está funcionando.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el consumo anormal de gasoil producido en la vivienda del reclamante tiene relación directa con las fugas que se produjeron a consecuencia de las roturas, en dos ocasiones, del filtro de gasoil de la caldera.

En consecuencia, existiendo un exceso de consumo de 613 litros (866 menos 253 constatados por la Administradora) y a un precio de 0,57 euros/litro resulta la cantidad de 349,40 euros, con la que la empresa reclamada deberá indemnizar al reclamante, mediante cheque conformado a favor del reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1592/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió en marzo de 2006 un aparato de aire acondicionado para instalarlo en Salou; sin problema por su parte, le dan cita con fecha y hora y le hacen desplazarse dos veces personalmente sin acudir los instaladores al domicilio y posteriormente una tercera vez en la que falta una pieza de montaje. Una cuarta vez cuando el apartamento estaba alquilado y aún así resulta imposible instalarlo.

Reclama el importe de la instalación y el mando a distancia del aparato.

Solicita 200 euros por indemnización por los gastos ocasionados por los viajes y desplazamientos.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que:

Se adquiere el aparato el 31 de mayo de 2006, entregándose el 2 de junio, en el domicilio señalado por el reclamante.

Se han puesto en contacto con la empresa instaladora y constatan que en el domicilio del reclamante falta una pieza del aparato, y posteriormente se han intentado poner de acuerdo para realizar la instalación, sin que haya sido posible.

El 19 de octubre de 2006 se restituye el importe de la instalación, que asciende a 225 euros, ya que no ha sido posible realizarla y procediendo a la cancelación del encargo de instalación.

El aparato se encuentra totalmente abonado y en poder del cliente.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, y en su virtud que la empresa reclamada abone al reclamante la suma de 80 euros por los dos desplazamientos realizados por el mismo mediante cheque conformado a favor del reclamante. Asimismo la empresa reclamada deberá facilitar al reclamante el mando a distancia correspondiente al aparato de aire acondicionado adquirido en su momento en el Centro Comercial de adquisición.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1596/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Por supuestas irregularidades en la entrega de una puerta exterior

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que en septiembre de 2004 se encargó por catálogo una puerta exterior a la empresa reclamada, solicitando un determinado cierre de seguridad y su colocación antes del invierno. Tenían que hacer una obra de albañilería ellos mismos, antes. En noviembre ya avisaron que podía pasar a medir y la puerta debería haber sido ya encargada. Cuando por fin la entregaron, en julio de 2005, la dejaron en el suelo y a la intemperie y con golpes. La cerradura, a efectos del seguro, convenía de triple seguridad. Comunicado esto a la empresa, la retiraron un mes después. Antes de su nueva entrega, les preguntaron si la pintarían ellos mismos; lo que admitieron para que fuera más rápida su entrega y colocación. Para conservarla mejor, y dado que se había vuelto a dejar a la intemperie y con más golpes, decidieron barnizarla. Solicitaron varias veces que se la instalaran. Tuvieron que ir al taller para elegir el cristal, donde les pidieron datos para la facturación.

En enero, habiendo transcurrido un plazo más que razonable desde el encargo, decidieron no quedarse con la puerta, que estaba deteriorada y aún no había sido colocada. Han tenido que encargarla a otro carpintero. En septiembre recibieron una factura con el importe de la puerta, lo que le parece injusto ya que nunca ha sido colocada.

Aporta documentación corroborando lo que ha expuesto y solicita que se proceda a retirar la puerta sin coste alguno.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de contestación.

En resumen, relata que en septiembre piden la puerta y se encargó al proveedor en el momento del encargo; no se indicó fecha de colocación, por cuanto aún estaban sin ejecutar los tabiques donde iba a ser destinada la puerta. Se entregó sin tacha ni reparo alguno y se dejó apoyada en la pared de la vivienda, bajo el porche cubierto, siguiendo instrucciones previas del reclamante. Sí que se entregó con cierre de seguridad, pero el cliente le indicó que el seguro le exigía una cerradura especial de tres puntos de anclaje, por lo que en dos semanas pasaron a reco-

ger la puerta y colocar la nueva cerradura. Tampoco en ese momento se manifestó nada respecto a cualquier golpe o defecto en la puerta. En dos meses, la reclaman pero todavía no está. Cuando estuvo, por el coste del barnizado, dijeron que lo iban a hacer ellos. Respecto a la colocación, si no la barnizan, no la colocan. No se puede barnizar colocada porque surgen muchos problemas.

Pasado bastante tiempo, se vuelven a poner en contacto con ellos diciendo que ya no querían la puerta. Cuando dijeron que no la querían, fueron a verla pero estaba teñida, no barnizada, lo que dificulta su reutilización. Considera que este teñido prueba que en ningún momento han rechazado la puerta, ni han apreciado ningún defecto. Cualquier deterioro ha sido sobrevenido, estando la puerta en poder del reclamante hace más de dos años. Así no la pueden recibir porque no sirve para otra venta. Además la puerta tiene unas medidas especiales.

Por todo ello, solicita que se desestime la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando el lapso de tiempo transcurrido desde la fecha del encargo sin que se haya procedido a la instalación de la puerta y la ausencia de pruebas que justifiquen las peticiones de las partes.

Por tanto, la empresa reclamada deberá retirar la puerta que se encuentra en el domicilio de la parte reclamante, sin perjuicio del ejercicio de las acciones que correspondan para reclamar el importe de la misma por si a su derecho conviene.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1607/06-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO **Por supuestas irregularidades en la instalación de encimera de granito**

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje,

En resumen, relata: la empresa reclamada le instaló una encimera de granito en el verano de 2005. La encimera se colocó porque se realizó un cambio completo de todos los elementos de la cocina, incluidas tomas de agua, ventanas, etc. Se hizo un gasto por unos 15.000 euros en total. costando 1.800 euros la encimera en cuestión.

A los pocos meses de su utilización, en dicha encimera comenzó a aparecer un cerco de aceite conforme se ha ido usando la placa vitrocerámica, cerco que se va haciendo cada vez más extenso.

Colocada en 2005, en primavera de 2006 fueron a la tienda; insistieron en julio. Hasta agosto no pasaron por casa y no les convencieron las explicaciones que entonces les dieron.

La mancha es más ancha en la esquina donde está más cerca el fuego que más utilizan. Aporta fotografías donde se aprecia la citada mancha. Entiende que el color del granito haya variado con el uso de la encimera y con la diferencia de la luz, etc. Pero lo que no acepta es que se produzca una mancha como la referida.

No cree que sea viable una solución que en algún momento le había indicado de sellarla por dentro para que no volviera a ocurrir, y poner una chapa de acero inoxidable. Y no se lo parece dado todo el tiempo que ha transcurrido y que, por ello, se ha agravado el problema. Por ello, solicita que se proceda a la sustitución de la encimera de granito y el paño frontal correspondiente.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que no es cierto que no se les ha hecho caso, siempre han estado a su disposición. En cuanto al presupuesto al que han hecho referencia, se trata de un precio convenido y que responde al servicio y producto prestados.

El granito tiene cierta porosidad que le hace cambiar el color. Se trata de una piedra natural que tiene esos inconvenientes. Habían acudido a la fábrica y se les explicaron las características y los cuidados exigidos previamente a la instalación.

Los servicios técnicos de las vitrocerámicas no permiten el sellado con silicona por la dificultad que puede producir si es necesario cambiarla, con riesgo para la integridad del granito. Los sellados se hacen con una goma, sin que se produzcan, normalmente, problemas como el de la presente controversia.

La mancha, producida por grasa, ha entrado desde arriba y ha permanecido un tiempo, haciendo un vacío que no le dejaba evolucionar conforme al resto de la encimera. Y esto a pesar del tratamiento antimanchas que la pieza tenía. Han acudido varias veces para ofrecer diferentes soluciones: por ejemplo, homogeneizar el tono, avanzando el proceso, con aceite.

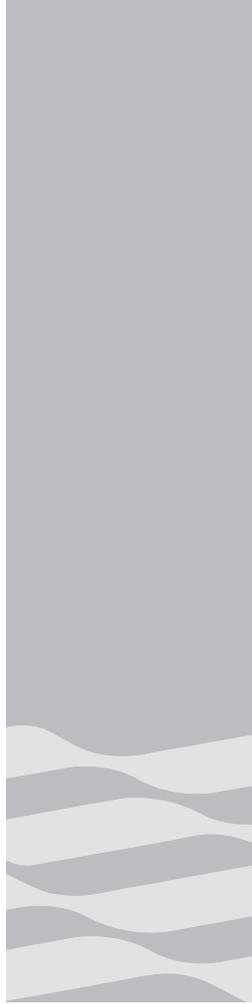
El reclamado ofrece la solución de intensificar el color de la encimera para homogeneizarla, retirando previamente el tratamiento antimanchas, para abrir de nuevo el poro. Existe un producto para eliminar la mancha, que es costoso de tiempo, pero que permitiría dejar toda la encimera similar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que las manchas aparecidas en la encimera de granito han sido producidas por el deficiente sellado de la placa vitrocerámica encastrada en aquélla.

En consecuencia, la parte reclamada deberá cambiar la pieza en la que está encastrada la placa vitrocerámica, procurando que el color de la misma, una vez efectuado el tratamiento antimanchas, sea lo más parecido posible a las piezas de granito que queden sin sustituir.

ROPA Y CALZADO



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 515/06-JA

ROPA Y CALZADO

Por tara en calzado

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto y manifiesta que adquirió unas botas en enero de 2006 y en febrero lleva las botas a la tienda; le dicen que se trata de un defecto de fábrica y se las cambian por otras; sin embargo, se vuelven a estropear y las llevan al zapatero el 3 de abril y le informan de que las han arreglado; sin embargo el fallo continúa existiendo. No le dan ticket de la compra tras la primera reclamación.

Solicita la devolución del importe de las botas por 73 euros o un vale sin caducidad para adquirir otro calzado.

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este acto, constando únicamente en el expediente escrito de contestación a la reclamación de fecha 15 de mayo de 2006, en el que manifiesta que el defecto es mínimo, del tamaño de una lenteja, que está situado en el forro de la parte interna de la talonera. Esta rotura se produce por no bajar la cremallera hasta el fondo al ponerse y quitarse la bota; no constan otras reclamaciones sobre este calzado.

Dado el tiempo transcurrido desde su adquisición y el uso intensivo de las botas, existe un desgaste en los tacones. No considera pertinente la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que la rotura que presenta el calzado objeto de reclamación no sea debido al uso habitual que se le ha dado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0576/06-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en compraventa de calzado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. Compró unos zapatos; en la tienda todo parecía bien. No obstante, el día que los estrenó, al andar se despegaba el velero al hacer el giro del pie, y así no se podían llevar. Los llevó después de una semana para que se los repararan, pero el establecimiento no accedió a su pretensión, diciendo que ya estaban estrenados. Aporta el calzado en controversia en el acto de audiencia. Solicita la devolución del dinero o cambio del producto.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que le dijeron a la cliente que lo tenían que llevar al almacén. Comprobaron que el calzado se había llevado varias veces, y que por su uso se había despegado. Es un producto que no ha presentado este defecto en otras ocasiones.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, por considerar que el calzado en controversia presentó la falta de conformidad dentro de los seis primeros meses desde la fecha de adquisición, en los que se entiende que el defecto es de origen.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada procederá a sustituir el calzado objeto de la reclamación por otro idéntico y, en caso de no disponer del mismo calzado en stock, entregará 19,50 euros en efectivo a la parte reclamante, que, a su vez, devolverá el calzado en controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0890/06-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en compraventa de calzado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. Las zapatillas no tenían menor precio por ser un producto con tara, sino que tenían un precio reducido por encontrarse en época de rebajas. La pérdida de color tardó un tiempo, ya que la reclamante no calza zapatillas todos los días. Sobre los dos meses desde la compra acudió a la tienda para poner en conocimiento de la empresa la deficiencia. Aporta las dos zapatillas en el acto de audiencia, con una clara diferencia de color entre los dos ejemplares. Nunca le advirtieron que podía perder color; además el etiquetado no estaba en castellano, por lo que no pudo entender su contenido. La reclamante no tiene ninguna mascota que pueda haber producido la pérdida de coloración. Por las características de las zapatillas no están destinadas para un ejercicio fuerte, sino para un paseo suave que en su estado de gestación se podía permitir. Solicita devolución del importe abonado, que asciende a 140 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente, mediante carta certificada y con acuse de recibo firmado por la empresa reclamada y sellado por el servicio de Correos con fecha 23 de octubre de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que en atención al examen realizado al calzado resulta evidente la falta de conformidad del mismo con las expectativas del consumidor medio que adquiere este tipo de producto; consideramos además que el consumidor, en el momento de la adquisición, no resultó suficientemente informado en relación con las características del producto.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada procederá a entregar 140 euros en efectivo a la parte reclamante, que, por su parte, devolverá el calzado en controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1321/06-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en compra de ropa

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo dispuesto en la solicitud de arbitraje. Reconoce la reclamante el traje que se aporta al acto de audiencia como suyo, lo que no puede asegurar del que le mostraron en la tienda reclamada. Solicitan una solución para el traje; ya que si se lo pone no se puede lavar. El informe pericial se contradice con el etiquetado. Cuando lo llevaron a limpiar, las tintorerías no se comprometían a limpiarlo, porque tiene dificultades para su correcta limpieza. La reclamante no acepta la devolución del traje en controversia, ya que considera que el informe aportado por la empresa no soluciona el uso y limpieza futuros del traje. Por ello, solicita un nuevo traje en condiciones, de características similares, con un correcto etiquetado y que se pueda limpiar sin problema alguno.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que el traje, que aporta en la audiencia, es el de la reclamante, y de hecho aún tiene algunas marcas de las manchas que presentaba; se comprueba que la falda no tiene etiquetado de instrucciones de lavado, y el top lleva instrucciones de etiquetado en seco. Aporta asimismo escrito de alegaciones de la parte reclamada al acto de audiencia, que reza que el traje se encuentra en perfecto estado, y que está a disposición de la reclamante. Asimismo, indica que no se comprometió a limpiar el traje cada vez que lo necesite, como se ha hecho constar en acta anterior, ya que sería una carga abusiva. Igualmente, aclara que no son ciertas las manifestaciones efectuadas por la reclamante en la anterior audiencia, ya que las declaraciones vertidas pueden dañar su prestigio.

Por otra parte, aporta informe de proveedores, sobre los consejos de limpieza del traje. Reza que la chaqueta ha sido confeccionada en seda lisa 100%, y top y falda en seda estampada 100%. Su limpieza es aconsejable en seco, ya que la chaqueta al llevar entretelas y hombreras no puede lavarse de otra manera; en el caso del top y la falda, y sólo por la estampación, es posible lavarlos con agua y con productos neutros sin que sufran deterioro alguno. Se fabricaron 625 trajes con este tejido, sin que haya habido ningún otro problema.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que ha quedado suficientemente acreditada la discrepancia entre el etiquetado de las prendas vendidas con las instrucciones de limpieza suministradas por el fabricante, así como la ausencia de etiquetado en el caso de la falda. Resulta, por otro lado, desproporcionado el acceder a la pretensión de la reclamante relativa a que le suministren un traje nuevo, ya que el mismo es susceptible de limpieza si bien no conforme a las instrucciones del etiquetado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 200 euros, correspondiente a la devolución parcial del precio abonado, que se hará efectiva mediante entrega de talón nominativo o en efectivo en el establecimiento reclamado, entregando asimismo en el mismo acto el traje en controversia a la reclamante. Todo ello sin perjuicio de las acciones que pudiera interesar la empresa reclamada ante el fabricante de las prendas.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1639/06-JA

ROPA Y CALZADO

Por presunta irregularidad en confección vestido de novia

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que contrató su vestido de novia con la demandada en mayo de 2006 presentando el diseño que quería. En el establecimiento le aconsejaron que con la tela de raso quedaría bien y que pusiera varillas en los laterales. El vestido se presupuestó en 2.280 euros. En la segunda prueba se observaron problemas en el escote y los laterales del vestido; propuso cruzar los tirantes en la espalda y en la tienda dijeron que así iba a quedar mucho mejor. En prueba posterior se observó que el vestido quedaba corto y la modista dijo que lo bajaría. En la cuarta prueba había adelgazado y se cogió el vestido con alfileres para estrecharlo, y se convino una última prueba para el día antes de la boda a las 10:30 horas; en la cual el vestido seguía siendo grande por lo que se lo iban a volver a coger mientras esperaban, pero al ir a llevárselo comprobó que seguía estando igual (la parte del escote delantero le iba grande. El día de la boda notaba que el vestido le iba grande, se le subía e incluso tuvieron que coserle los tirantes. Días después, tras ver las fotos varias veces se dio cuenta de que no las quería porque el vestido no quedaba bien. Llamó a la tienda para que le arreglen el vestido y hacerse un nuevo reportaje. En la tienda se prueba el vestido comprobando que no está bien acabado, pero la modista y la encargada dicen que no se lo dieron así, que lo habrían lavado mal en la tintorería, y que había sido modificado, pero en las fotos de la boda se veía que ya estaba mal el mismo día de la boda y a la tintorería lo llevaron después. En el transcurso de la Vista procede a probarse el vestido para mostrar al Colegio Arbitral que efectivamente el escote le queda grande y el vestido corto. Cree que el problema se debió a que inicialmente el diseño se ataba al cuello y posteriormente se optó por cruzarlo, lo que ocasionó que todo el vestido se viniera arriba, descolocando las pinzas del pecho y provocando el acortamiento delantero. Solicita que corran con los gastos del arreglo del vestido (246 euros), con los de la repetición de las fotos del fotógrafo en casa y exteriores (1.044,00 euros), y con el de volver a comprarse el ramo para las fotos (110 euros).

LA PARTE RECLAMADA comparece representada, quien se ratifica en su alegación en el sentido de que la reclamante encargó un traje de novia confeccionado a medida realizado en raso y chantillí de seda siguiendo el diseño ideado por un familiar de la novia; siendo que desde el primer momento se le desaconsejó porque tenía un escote en la espalda muy exagerado hasta el coxis y un gran escote delantero a pesar de su talla 100 de pecho. En cada una de las diferentes pruebas hubo que hacerle diferentes ajustes por su oscilación de medidas; además se le indicó que al no haber sujeción en la espalda por el exagerado escote existía una mayor sensación de soltura en la parte delantera siendo un vestido difícil de llevar. El vestido quedó perfectamente confeccionado, ajustado al cuerpo de la cliente y de conformidad a todo lo solicitado, como prueba el que se lo llevara y pagara sin objeción alguna. Cuando meses después de la boda acudió a la tienda reclamando unas reformas, alegando que estaba mal confeccionado, se pudo comprobar que el vestido no estaba como salió de la tienda ya que había sido manipulado y, además, la cliente había variado de talla. Solicita la desestimación de la demanda por considerar que el vestido fue correctamente confeccionado.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas por las partes, de los documentos obrantes en el expediente, de las fotografías aportadas y de la prueba del vestido, el Colegio Arbitral entiende que el modelo, y en especial el escote delantero, no está bien adaptado al cuerpo de la cliente. Por ello apreciamos que aunque el diseño fue presentado por la compradora, de la profesionalidad del establecimiento dependía su correcta ejecución una vez aceptado el encargo, y si dicha correcta ejecución era imposible se debería haber advertido a la interesada declinando el encargo, y no como así sucedió, continuar con el mismo aceptando las sugerencias sin oponer criterio técnico contrario. Por ello entendemos que se debe indemnizar a la reclamante, pero no en el monto total que solicita.

En consecuencia ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 400 euros, cantidad en la que valoramos los perjuicios ocasionados.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1660/06-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en compraventa de ropa

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El traje, según la cliente, no iba etiquetado; a los dos días lo llevó a la primera tintorería y ésta atestiguó que no llevaba etiquetado; en esta tintorería le dijeron que como no iba etiquetado, no lo podían limpiar, y que podría encoger. En la parte reclamada le comentaron que sería lo más adecuado llevarlo a una tintorería de su confianza; en esta segunda tintorería le comentaron que de esta tienda les envían los casos más problemáticos. Después de la limpieza comprobó que había encogido. En la tienda le indicaron que lo llevara otra vez a la tintorería y que se lo plancharían y estirarían. Una vez hecho el segundo tratamiento fue y se lo probó; como seguía encogido, observado por la misma tintorera, lo dejó en el establecimiento, sin estar de acuerdo. Así las cosas, presentó la reclamación. La tela fue la aconsejada por la reclamada, no de elección de la cliente. La cliente no reconoce que el traje fuera etiquetado en el día de la compraventa, como indica la empresa reclamada. La reclamante no ha ganado peso durante el proceso, sino que ha perdido como ha comprobado su médico, aportando certificado a estos efectos y justificante de haberse pesado en los últimos días en oficina de farmacia. No está de acuerdo con haber tenido mala fe o temeridad sino todo lo contrario. Aporta fotos del día de la boda y actuales para avalar su versión. El traje está inservible a día de hoy. El traje no estuvo nunca etiquetado. El último día le dieron en la tintorería una etiqueta autoadhesiva, diciéndole que así ya quedaba etiquetado. La empresa no ha demostrado profesionalidad. Solicita la devolución del precio, 750 euros, poniendo a disposición de la empresa el traje en controversia.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que se le hizo un traje de dos piezas en perfectas condiciones. El resultado fue correcto. El problema que se está planteando es de limpieza. La prenda salió etiquetada de la tienda; se hace un control de calidad a estos efectos. Cuando la cliente le llamó, le dijo que lo limpiara en seco; y le recomendaron una tintorería; dudan que una tintorería recepcionara una prenda sin etiqueta. Con esta tintorería nunca han tenido problemas, pero al parecer en este caso puede haber habido un problema de tintorería, no siendo responsabilidad de la tienda de textil recla-

mada. En ningún caso han querido hacer un trato discriminatorio, sino que en condicional han indicado que pudiera haber habido una variación de medidas. Las etiquetas se cosen en los laterales, entre el forro y la costura. Ponen en todas las prendas una etiqueta de limpieza en seco. Comenta la empresa que la etiqueta que aporta la reclamante no es de la parte reclamada. La señal se pide a todo el mundo. El trato ha sido correcto. La gasa se eligió en función del color que le interesaba combinar. El único tipo de tejido adecuado para hacer estos vestidos de fiesta y de ceremonia, es la gasa en seda natural 100%; no trabajan el poliéster. La cliente le dijo que a ella le gustaría lavar en lavadora y llevarlo cualquier día, pero la empresa trabaja con los géneros indicados anteriormente, que requieren limpieza en seco. La prenda ha salido bien de la tienda, por lo que el problema no es responsabilidad de la parte reclamada. El vestido ha servido para su uso, con satisfacción del cliente, y las cuestiones que hayan surgido en la limpieza no es problema de la tienda. Si hubiera algún problema de tejido, no sería responsabilidad de la tienda, sino del proveedor.

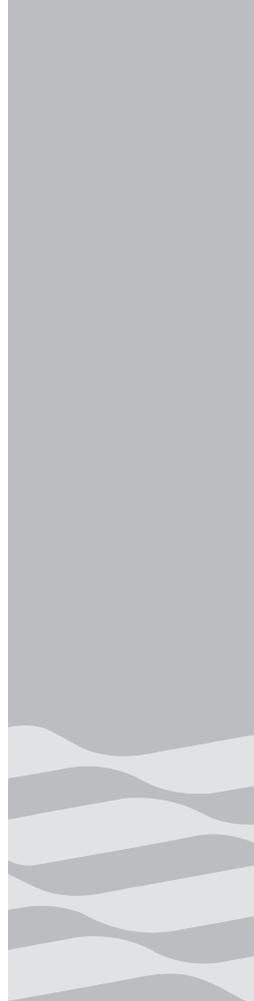
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que el traje en controversia haya salido etiquetado del establecimiento reclamado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 350 euros, correspondiente a la devolución parcial del precio abonado, que se hará efectiva mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente, quedando el traje en controversia en poder de la reclamante.

SALUD



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0629/06-JA

SALUD

Por supuestas irregularidades en servicio de Podología

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que: «Me gustaría que la reclamada nos explique:

A. Llamé a su consulta, diciéndole que era mutualista de la Compañía, que era la primera vez que acudía a un podólogo, que no sabía exactamente qué era una quiropodia, pero que como era un servicio que se me ofrecía gratuitamente, quería hacer uso de él, en este caso dos adultos y dos niños. Me dio cita para presentarme a su consulta a realizarnos cuatro quiropodias, en mi caso gratuitas. Posteriormente cuando recibe la factura por parte de la Compañía, me entero que me ha realizado unos estudios de los pies.

A.1. ¿Por qué realiza un estudio de los pies a toda mi familia?

A.2. ¿quién se lo pidió?

A.3. ¿por qué no me informó que lo iba a hacer?

A.4. ¿y cuál era su coste?

A.5. ¿por qué no me informa que a los niños no se suele hacer una quiropodia?

A.6. ¿por qué no hace las quiropodias a los adultos?

B. En el tema de las plantillas, quiero dejar bien claro, que yo no le pregunté, ni ella me dijo el precio de las plantillas. Como pensaba que estaba en una consulta gratuita, me pareció mal decirle que no las hiciera. Han visto el precio de éstas en tienda (las últimas 52 euros) y en la Compañía (55,29 euros), a los que hay que añadir los 10 euros aproximadamente que pagué de gastos de envío.

B.1. ¿Cómo puede decir que aceptamos que las realizase, al conocer el precio a través de la Compañía Aseguradora si nos resultaban más caras?

B.2. Que por favor explique qué es eso, de que me hacía un gran favor, por hacérmelas y enviarlas a mi domicilio, cuando en mi ciudad, sin agradecer a nadie nada, me resultan más baratas.

Cuando le dije que las hiciera, sin conocer el precio, sabía de antemano que podían costarme más dinero, pero eso lo tenía asumido.

C. Tratamiento ortopédico de los pies a mis hijos.

C.1. ¿por qué dice que mis hijos no han llevado un correcto tratamiento?

Le quiero decir a la parte reclamada que agradezco que ofrezca su punto de vista profesional en el tratamiento del uso de plantillas. Pero que no haga suposiciones, porque mis hijos han llevado el mejor seguimiento facultativo que he podido darles, dicho por personal del Hospital de referencia. Y desde luego mis hijos no han dejado de llevar plantillas porque se les hayan quedado pequeñas o no, ni por indicación de la pediatra. Mis hijos han llevado el tratamiento que les han mandado en el Departamento de Traumatología del Ambulatorio de la Seguridad Social y el Hospital propio.

Tengo el diagnóstico anterior y posterior a la visita de la reclamada (de especialistas de la Seguridad Social) en el que me dicen que mi hija debe llevar plantillas, no tanto porque ellas le corrijan el pie plano y valgo, sino porque al llevar el pie bien colocado por la plantilla el pie y el resto de los huesos de la pierna y columna en crecimiento por la edad, hará que sea más fácil que lo haga correctamente y ella estará más cómoda. El diagnóstico del chico (por los mismos especialistas), pie plano, no está demostrado que se corrija por llevar plantillas o dejar de llevarlas; cada profesional tiene su opinión. De hecho se la ponen porque no le perjudican, porque el médico que le atiende habitualmente nos dijo que con plantillas o sin plantillas se corregiría o no el problema específico de mi hijo y me aconsejó que no las pusiera.

D. Referente a la reclamante. Cuando dice que a veces digo me dolía la zona de los dedos.

D.1. ¿Qué mujer de 42 años, madre de 2 hijos y trabajando fuera de casa, no le duelen los pies, alguna vez? Y si además está en la consulta de un podólogo ...

D.2. ¿Por qué dice que me sentó en el sillón podológico y me fresó las uñas? No lo hizo.

D.3. Si ella considera que para realizar una quiropodia debe hacer un estudio previo, ¿por qué no me informó?

Adjunto fotografía de las plantillas que conservo de mis hijos, evidentemente no son todas; fotocopia de las últimas facturas de plantillas realizadas a mis hijos en una ortopedia; fotocopia del resumen de movimientos de la Mutua, que debo abonar a la compañía.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que esta señora solicitó telefónicamente consulta como asociada de la Compañía, para hacer uso de las quiropodias gratuitas anuales. Le preguntó si los niños tenían callos, para valorar si necesitaban quiropodia y le explicó su concepto; contestó que no, pero quería una exploración para valorar si debían seguir llevando plantillas y hacerlas en su caso. Para ello le indicó que debería acudir a la otra consulta, en la que tiene los equipos informáticos adecuados a estos efectos. El día de la consulta hizo la exploración a

los niños; a continuación hizo la quiropodia a la paciente, no requiriéndola su marido. Los padres en ese momento dijeron que también querían hacerse la misma exploración que se había hecho a los niños; exploraciones que ahora cuestionan, al contrario de las exploraciones de los niños que no cuestionan para su abono. En atención al paciente no les cobró una prueba: podograma. Envío en su día las plantillas encargadas e incluso llamó por teléfono a la paciente para interesarse por el resultado. Aporta pruebas documentales acerca del concepto médico de quiropodia, de los tratamientos efectuados, baremos y valoración habitual de las pruebas en cuanto a coste. La Compañía abonó a la profesional el importe estipulado. Solicita se desestime la pretensión de la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que la información al usuario fue adecuada en el momento de solicitar los servicios, los cuales han sido prestados correctamente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0647/06-JA

SALUD

Por presunta irregularidad en servicio de tratamiento odontológico

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que acudió a la clínica dental propiedad de la empresa demandada donde le efectuaron un estudio del estado de su dentadura y del correspondiente tratamiento, que aceptó resultando que visita tras visita se daba cuenta de que no era lo acordado, mostrándoles su disconformidad, que no fue atendida y que finalmente se concretó en la presencia de tres piezas con signos de caries que no fueron presupuestadas ni reparadas, con la consecuencia de que ahora, tras pagar el presupuesto inicialmente aceptado, le dicen que tiene que pagar aparte, con lo que no está conforme. Solicita que la demandada se haga cargo del coste del presupuesto que ha solicitado en otro centro odontológico para la solución de las piezas que siguen presentando caries.

LA PARTE RECLAMADA comparece a través de su representante y manifiesta que al cliente se le realizó una ortopantomografía, revisión completa y propuesta de tratamiento sin coste alguno, realizando posteriormente un presupuesto sobre dicha propuesta de tratamiento, que fue aceptado por el cliente y ejecutado según lo previsto con total normalidad. Como final se le realizó una limpieza gratuita, al finalizar la cual se advirtieron tres posibles caries que por estar tapadas por la capa de sarro no habían sido advertidas al inicio del tratamiento, advirtiéndosele al cliente de dicha circunstancia, presentándole un presupuesto adicional que el paciente acogió con normalidad. Días después el paciente se personó en la clínica manifestando sentirse engañado. De las tres piezas en cuestión, se le reparó una antes de la entrega del presupuesto. Solicita la desestimación de la demanda por ser el tratamiento inicial correcto y conforme al presupuesto, y no considerarse responsables de las caries que permanecían ocultas, sobre las cuales se ha efectuado presupuesto separado no aceptado por el cliente.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que el tratamiento se ejecutó conforme a lo previsto en el presupuesto aceptado por el cliente, entendiendo que no existe actuación culpable de la demandada respecto de las caries no detectadas en tres piezas, en la revisión inicial, por lo que su inclusión en un presupuesto posterior, que no fue aceptado por el cliente, es correcta. Ahora bien, estas consideraciones sólo pueden extenderse a las dos piezas pendientes de tratar, pero no a la que ya ha sido tratada, puesto que no se debería haber actuado en ella hasta tanto tener la conformidad del cliente respecto del presupuesto posterior.

En consecuencia, debemos ESTIMAR PARCIALMENTE y así lo hacemos la pretensión de la parte reclamante y en consecuencia mandamos a la parte reclamada que anule el cargo por el tratamiento aplicado a la pieza reparada fuera de presupuesto inicial, y desestimando el resto de la pretensión.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1478/06-JA

SALUD

Por presunta irregularidad en servicio de tratamiento odontológico

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la vista y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que acudió a la clínica denunciada por problemas con una muela, en la que sucesivamente le mataron el nervio, la empastaron, quitaron el primer empaste y le pusieron otro para finalmente decirle que dicha muela no se la podían salvar y se la tenían que quitar, con el resultado además de que el puente que le han hecho en la parte de arriba no sirve para nada. Solicita que la demandada le solucione el problema de la muela, colocándole un puente o una muela nueva, sin cobrarle dinero alguno; y en su caso que le devuelvan lo pagado por la endodoncia que no ha servido para nada.

LA PARTE RECLAMADA comparece a través de su representante y manifiesta que al cliente se le realizó el 27-6-06 un reconocimiento completo, radiografías y una propuesta integral de tratamiento. Tras varias citas a las que no acude se inicia el tratamiento el 14-7-06 y el trabajo en la pieza objeto de esta controversia el día 4-8-06, con una apertura de endodoncia, dándosele cita para el cierre de dicha endodoncia durante el mes de agosto, no presentándose hasta el 11-9-06 cuando se aprecia el severo deterioro de la pieza en cuestión y, tras varios intentos de recuperar, hay que proponer la extracción; entendiéndose que no se pudo aplicar el tratamiento todo lo rápido que hubiera sido deseable por las continuas ausencias a las citaciones del reclamante y que si el tratamiento se hubiera desarrollado con normalidad no se hubiera llegado a esa situación. Solicita la desestimación de la demanda por no considerarse responsables del deterioro de la muela.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que del total del tratamiento aplicado y cobrado, el relativo al puente colocado en las piezas 14, 15 y 16 no se ha demostrado que sea incorrecto, por lo que no procede indemnizar o sustituir el mismo. Por el contrario, el tratamiento aplicado a la muela (pieza 46) consistente en endodoncia multirradicular y reconstrucción sí ha quedado establecido que ha resultado inadecuado, sin

que a tal conclusión se pueda oponer la presunta falta de asistencia a las citas del reclamante, por cuanto que al documento presentado por la demandada sobre dichas faltas de asistencia no podemos otorgarle valor probatorio al no existir firma o aceptación de contrario. Por ello debemos proceder a indemnizar con la devolución del coste de un tratamiento en la citada pieza 46 que no ha tenido el resultado deseado.

A la vista del resultado final con dicha pieza parece que lo más adecuado hubiera sido su extracción inicial por lo que en base a las molestias sufridas por el cliente entendemos que la ahora necesaria extracción deberá efectuarse sin coste para el reclamante, no procediendo por el contrario que la empresa deba soportar el gasto de la instalación de un puente que sustituya la pieza 46, debido a que dicho puente debería haberse instalado de igual manera de haberse procedido desde el primer momento a la extracción de la muela, siendo por lo tanto dos actuaciones totalmente independientes.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante, mandamos a la parte reclamada que reintegre al demandante la cantidad de 177 euros y le extraiga la pieza 46 sin coste alguno.

SEGUROS

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0086/06-JA

COBERTURA SEGUROS

Por presunta irregularidad en prestación de cobertura de seguro

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la vista y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que contrató en la empresa demandada un seguro de asistencia en viaje para el desplazamiento que debía hacer hasta Casablanca y regreso. En el viaje de vuelta se puso enfermo con fiebre muy alta y diarreas. Viajaba con su esposa, que no sabe conducir, y su hijo pequeño. Como no se encontraba en condiciones de realizar viaje se puso en contacto con la aseguradora invocando la cláusula 4 de las condiciones generales del seguro contratado, en las que se prevé el envío de un conductor si el asegurado no está en condiciones de conducir, y no hay ningún pasajero-acompañante que lo pueda hacer. Ante esta petición, no le enviaron ningún conductor, pese a que presentó certificación de un doctor de Tánger acreditando su enfermedad y su incapacidad para conducir. A la vista de la negativa tuvo que conducir hasta Huesca. Solicita indemnización por el incumplimiento contractual y los daños y perjuicios sufridos, que valora en 400 euros, y el pago de combustible y peaje de autopista, que valora en 120 euros.

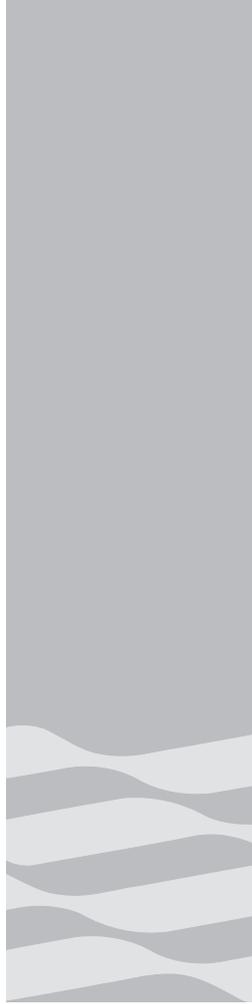
LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y en la alegación presentada en el trámite del expediente manifestaba que el demandante solicitó en la agencia información sobre los distintos seguros de viaje que podía adquirir, en concreto sobre seguro de viaje y seguro de anulación. Tras ser informado contrató el seguro de viaje, el cual no incluye envío de conductor, eso sólo lo incluye el seguro de anulación. Cuando se tuvo conocimiento de la incidencia, se le ofreció un hotel para pasar la noche o las que hicieran falta a cargo del seguro, reiterando que el seguro no le ofreció el conductor porque en esa póliza no incluía esa cláusula. El ofrecimiento de hotel no fue aceptado. Solicita la desestimación de la demanda por lo anteriormente expuesto.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, el Colegio ha comprobado que el documento de contratación firmado entre las partes indica ser «póliza de seguro de asistencia en viajes-condiciones particulares», donde no se indica ninguna exclusión en referencia al documento de «condiciones generales del contrato de asistencia en viaje», documento en el cual en su punto 4 prevé la cobertura de envío de un conductor si a causa de enfermedad o accidente el asegurado queda imposibilitado para conducir su vehículo y ninguno de los pasajeros que le acompañen le puede reemplazar. Habiendo quedado acreditado en la Vista por las alegaciones de ambas partes que la circunstancia de la enfermedad se dio, no nos cabe ninguna duda de que la empresa incumplió la obligación que venía impuesta por el contrato suscrito, por lo que entendemos se debe indemnizar a la parte reclamante por los perjuicios padecidos. Sin embargo, no podemos acceder a la totalidad de la pretensión del demandante, ya que valoramos que los gastos de gasolina y peaje no deben ser indemnizados, ya que en el propio dispositivo de condiciones estos gastos siempre son a cuenta del asegurado.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que indemnice a la parte reclamante con la cantidad de 400 euros.

SERVICIOS DEPORTIVOS



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1194/06-JA

SERVICIOS DEPORTIVOS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios deportivos

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Inicia diligencias contra la liquidación que practica el Campus, no contra la actividad loable que desarrolla. La carta firmada en junio por la Fundación Down, fue recibida en julio, por lo que desconocía que el Campus fuera de integración. Habló con la Presidenta de la Fundación Down sobre este tema, como interlocutora-mediadora; por fax le dijo ésta que no hubo coacciones ni imposiciones, siendo la conversación de forma correcta y respetuosa. El responsable del Campus le dijo por teléfono que efectivamente no les había avisado que el Campus era de integración; esto no lo puede demostrar, pero es un hecho. El niño tiene 12 años, y decidió borrarlo tras el primer día por la experiencia que le contó su hijo, en cuanto a irregularidades, falta de organización y falta de posibilidades de desarrollo de sus habilidades. Ni en la publicidad ni en la reunión se comentó que fuera un Campus de integración. El niño le contó que hubo un retraso de hora y media en el autobús; por ello se suprimió la primera actividad; en el grupo de su hijo había tres niños con discapacidad; al no poder desarrollarse el deporte tuvieron que suprimirla; hubo diversas irregularidades en el vestuario y en la piscina, comprensibles en los niños con discapacidad, pero lo lógico es que esto hubiera estado controlado por los monitores; en la actividad de hockey también hubo de quitarse algún niño, pues no había forma de poder desarrollarla; en las duchas los monitores tampoco dieron las indicaciones adecuadas tras el ejercicio para el cambio de ropa. Llegaron muy tarde por la noche, con un gran retraso. De todas estas irregularidades se enteró ya de noche, y decidió dar de baja al niño; llamó al responsable, comprendía que algún gasto hubiera de pagar, de transporte, manutención, entre otros. No intentó boicotear la actividad en ningún momento; está de acuerdo con la actividad, pero no de que no le avisaran ni con la liquidación practicada. Cuando le llega la liquidación, el primer día se valora en 43,73 euros, con lo que no está de acuerdo, y por ello solicita que le devuelvan estos 43,73 euros también. En ningún momento tuvo la posibilidad de decidir si quería participar en este tipo de experiencias; la publicidad del Campus la considera engañosa. Acepta las disculpas de la empresa por los términos utilizados. Acepta asimismo el acuerdo que le ofrece la parte reclamada en el acto de audiencia de devolverle los 43,73 euros, y pide que se eleve al laudo.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que solicita disculpas al reclamante por el escrito, ya que no estaba dirigido a él, sino era una contestación genérica a las reclamaciones, y siendo éste el motivo de su malestar. La excursión de Lacuniacha estaba abonada ya, pero aún así la descontaron en la liquidación: es lógico, por otra parte, el cobrar los gastos de manutención, transporte, seguros, material deportivo, y monitores, es decir, los gastos fijos. Hay monitores con los niños en la piscina; dos en la pequeña, uno en el agua, tres fuera, el socorrista, el resto con las mochilas, y el responsable mirando. Sobre la nota de prensa comenta que la hace la Fundación Down, no compete al campus; además, los datos médicos no pueden hacerse públicos. Tomando en consideración el error cometido en las cartas intercambiadas, aun estando practicada correctamente la liquidación, ofrece la devolución del dinero solicitado, es decir, los 43,73 euros.

LAUDO CONCILIATORIO

La parte reclamada, tomando en consideración el error cometido en las cartas intercambiadas, aun estando practicada correctamente la liquidación a juicio del reclamado, y conforme a lo acordado en el acto de audiencia, abonará a la parte reclamante, mediante ingreso en la cuenta que consta en el expediente del alumno, la cantidad de 43,73 euros, que completa el dinero de la matrícula.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1406/06-JA

SERVICIOS DEPORTIVOS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios deportivos

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Apuntaron al niño de 13 años en el Campus Deportivo de la parte reclamante para que aprendiera y tuviera una experiencia, tras lo visto en la publicidad; de hecho en ésta se indicaba de 6-12 años, llamaron para decir que tenía 13 años y les dijeron que no había ningún problema. Fueron a una reunión inicial; ni en esta reunión ni en la publicidad apareció ninguna relación con la Fundación Down. De hecho, en la contestación de la empresa reclamada se encabeza Campus Deportivo-Fundación Down, cuando no se había deducido de ninguna documentación o publicidad dicha relación. La organización fue irregular; se recogió a los niños dos horas tarde; los devolvió con dos horas de retraso, sin llamar antes a las familias; había falta de coordinación y de organización. Después del primer día sólo quedaban 3 días de actividad, pues uno era de excursión a Lacuniacha. Comenta que desde el principio desvincula su reclamación de la loable experiencia de integración del Campus, la cual desconocía en absoluto. Desde el primer momento no hubo ninguna separación de niños por capacidades ni edades, con diversas disfunciones, por lo que el niño no pudo desarrollar sus habilidades y el deporte correspondiente, y por ello decidieron que el niño no siguiera con el Campus Deportivo. Primero habló su esposa con el responsable, porque él no se puso en contacto con ellos; intentaron ponerse en contacto con el responsable para llegar a un acuerdo correcto para las partes, y fue infructuoso; como no hubo manera, presentaron la reclamación. Solicita la devolución de 43,73 euros, diferencia entre el importe abonado y la cantidad devuelta por la empresa.

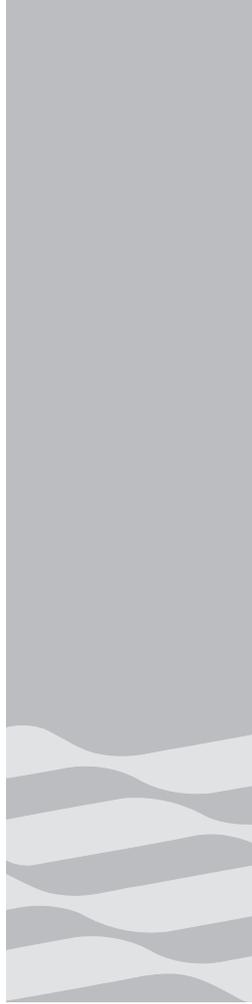
LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que hay una relación entre la Fundación Down y el Campus Deportivo de la parte reclamada. Desde la primera edición, 2005, se abrió a los niños con Síndrome de Down. Hay una monitora por cada cuatro niños con discapacidad; sólo había cinco niños con el Síndrome, y dos monitores especializados en estos niños; en total había 42 niños y 9 monitores. Hablaron con el reclamante muy amablemente por teléfono. Aunque no entendía el motivo, lo respetó y accedió a que terminara el Campus su hijo. Éste no pudo participar de la experiencia con un jugador del profesional. Al vivir un niño lejos quizá pudo haber un retraso, además de una

fuga de agua en el paseo de trayecto. No hay publicidad engañosa. Se le devolvió la cantidad correspondiente al tiempo que había cursado el niño. En la reunión inicial se explicó cómo se iba a organizar el Campus, detallando que los niños con discapacidad podían hacer deporte con los otros niños, y de cualquier edad. El primer día se hicieron actividades genéricas, para poder hacer los otros 4 días actividades específicas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la liquidación practicada es correcta, correspondiendo a gastos efectivamente realizados durante el primer día y a otros gastos que debe afrontar la organización independientemente del número de días cursados por el alumno, como los seguros; asimismo, la proporción de alumnos con discapacidad no parece significativa en relación con la totalidad de participantes para que deba explicitarse en la publicidad, por lo que no se considera que pueda calificarse la publicidad del Campus Deportivo de la parte reclamada como engañosa.

TELEFONÍA-INTERNET



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 003/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Irregularidades en la calidad del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone que el día 11 de octubre de 2004 firmó un documento en un Servicio Oficial de la parte reclamada por el que contrató una línea ADSL para la conexión a Internet, que implica una migración de su número de teléfono actual de su casa familiar, contratado con Telefónica, a la parte reclamada. En dicho contrato figura 1 Mbps como la velocidad del ADSL contratado, escrito a mano, porque en el impreso oficial no figuraba la casilla para la contratación de esta velocidad.

Además, figura perfectamente claro en la hoja de propaganda que emitieron para la promoción. A lo que se añade que en el mes de agosto de 2005 recibió una carta diciéndole que le iban a duplicar la velocidad de conexión, por lo que debería tener 2 Mbps.

Sin embargo, comprobó que su velocidad nunca superaba los 510 kbps, es decir, la mitad de la velocidad contratada. Puesto en contacto telefónico con la empresa le dicen que tiene contratados 512 kbps y que está pagando por esa velocidad y que así figura en la factura. Tras insistir en que su contrato es de 1 Mb, le hacen ir a una tienda para que comprueben su contrato, donde le indican que esa promoción ya no existe (la promoción era desde el 20-9-2004 al 30-10-2004), pasando el parte de su reclamación. Al poco tiempo le llaman por teléfono del departamento de facturas insistiendo en que su contrato es de 512 kbps y que si quiere le ponen 1 Mbps y le indemnizan con la mitad de la cuota de ADSL de la siguiente factura: 39 euros.

Pasa el tiempo y todo sigue igual, vuelve a llamar en un último intento de arreglar las cosas, pero ni siquiera consigue que le pasen con el departamento de facturas.

Solicita que la parte reclamada sea sancionada por fraude en el contrato y por falsedad en la publicidad. Y que se le indemnice por las irregularidades antes señaladas, por un importe que valora así: por los 8 meses a la mitad de velocidad y 4 meses (desde agosto) a la cuarta parte, debería pagar en esta proporción la cuota del ADSL y como ésta es de 39 euros, la cantidad a indemnizar sería de $19,50 \times 8 = 156$ euros, + $29,25 \times 4 = 117$ euros, que hacen un total de 273 euros + 16% de IVA = 316 euros por este concepto.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 23-06-2006, en el que expone: «Les dirigimos la presente en contestación a la reclamación interpuesta de adverso por la parte reclamante. El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto a los servicios prestados por nuestra Compañía. Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que no se ha observado ninguna irregularidad en los servicios prestados por nuestra compañía. No obstante, en calidad de servicio y como muestra de buena intención, se ha procedido a la anulación de la factura que a día de hoy se encuentra pendiente de cobro de marzo del 2006 por importe de 96,23 euros. Les indicamos que a fecha de hoy la parte reclamante tiene contrato en activo, el cual está suspendido a causa de la factura que se encuentra impagada, al dar orden de anulación el servicio se activará en el período transcurrido de 24 a 48 horas una vez que se anule la factura.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las declaraciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de Audiencia, se considera que:

1.º Ha quedado demostrado por el contrato de fecha 11-10-2004 y por la publicidad de la parte reclamada que se contrató el servicio ADSL 1 MEGA Jet + SIN Cuotas telefonía y llamadas locales gratis, hasta el 2006, por importe de 39,90 euros/mes.

2.º De todas las facturas emitidas por la parte reclamada desde marzo de 2005 hasta diciembre de 2005 (todas pagadas por el reclamante) queda acreditado que el servicio suministrado fue Pack sin Cuotas 512 Jet.

3.º Ha quedado justificado que con fecha 26-12-2005 el reclamante solicitó a otra compañía de telefonía que proceda a la portabilidad desde la parte reclamada.

Por todo ello, SE ESTIMA PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN Y SE ACUERDA que al no haberse dado exactamente el servicio contratado procede que la parte reclamada indemnice a la parte reclamante en la cantidad total de 217,15 euros (correspondientes al 80% de la mitad de la cuota pagada durante 12 meses con una velocidad inferior, incluido 16% de IVA), la cual se deberá ingresar en la cuenta bancaria de la entidad abierta a nombre del reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0006/05-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación del servicio de Internet

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en la que alega que tiene contratado con la parte reclamada, entre otros, el servicio de Internet. Sufre frecuentes cortes de acceso, a partir de principios de diciembre de 2005, al parecer causados por problemas del router. Esta situación la comunicó telefónicamente a la parte reclamada el 10-12-05 y por escrito el 12-12-05 sin que le proporcionaran ninguna solución; le comunican que le envían al servicio técnico pero éste no llega. Por fin, recibió visitas de los técnicos a su domicilio; sin embargo la situación no era solucionada. En febrero de 2006 la parte reclamada dio el problema por zanjado compensándole con el abono de 100 euros.

Sin embargo, su avería no quedó solucionada hasta fecha 13-03-06, con el cambio del router. Desde ese momento no ha tenido ningún problema con el servicio de Internet.

Por todo lo anterior, solicita la compensación por el período en que ha sufrido deficiencias en el servicio de Internet (1 de febrero a 13 de marzo de 2006) y que cuantifica en 70 euros; dado que hasta el mes de enero de 2006 la parte reclamada ya le ha compensado con el importe de 100 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 19-05-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la incidencia técnica en el servicio de Internet.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha verificado por su servicio técnico que ha quedado solucionada la incidencia generada en el servicio de Internet, pudiendo disfrutar la parte reclamante de dicho servicio en óptimas condiciones.

Comunican que se dieron las órdenes oportunas para realizar un abono a favor del reclamante por el importe de 100 euros, en concepto de las cuotas mensuales del servicio de Internet correspondientes a los meses de diciembre de 2005

y enero de 2006, con el objeto de regularizar las facturas hasta la fecha de activación del servicio. El abono se hizo efectivo en las facturas de febrero y marzo de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, al considerar que queda debidamente acreditado, mediante los boletines de intervención correspondientes, el último de los cuales es de fecha 13 de marzo de 2006, que el reclamante sufrió constantes deficiencias en la prestación del servicio de Internet hasta esa fecha.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe correspondiente a los días en que se le ha prestado el servicio deficientemente. La reclamada ya ha realizado un abono correspondiente a los meses de diciembre de 2005 y enero de 2006, a razón de 50 euros mensuales; por lo tanto, la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe de 70 euros, que se le hará efectivo mediante descuento en sus próximas facturas, importe correspondiente al período comprendido entre el 1 de febrero de 2006 al 13 de marzo de 2006, fecha en la que se restableció la prestación del servicio sin incidencias.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0007/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación de servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido en que contrató en octubre de 1998 servicio de teléfono con la **PARTE RECLAMADA**, pagando por ello 1,20 euros, y resultando que a partir del 21-01-04 le empezaron a cobrar cantidades distintas, primero 17,30 euros, posteriormente otra vez 1,20 euros, hasta que a partir de agosto de 2004 se le empezó a cobrar 14,60 euros, cantidad que ha seguido pagando mensualmente hasta el día de hoy, sin que en ningún momento y pese a las numerosísimas gestiones realizadas tanto personal como telefónicamente le hayan dado ninguna explicación sobre el cambio de tarifas ni le hayan aportado copia del contrato inicialmente firmado, habiendo recibido únicamente un contrato sin firma alguna, que le han enviado por 3 veces y que no ha llegado a firmar. Solicita la devolución de 228,87 euros cobrados de más desde el 27-01-04 hasta el 18-10-05 y de la cantidad que resulte desde esta última fecha hasta la actualidad, y el compromiso de la demandada de cobrar únicamente por cuota los 1,20 euros que se contrataron en un principio.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que tras las comprobaciones oportunas se ha determinado que el demandante tuvo contratado un servicio 1050, pero en diciembre de 2003 pasó a contrato de tecnología de cable con servicio de televisión y telefonía con portabilidad telefónica, produciéndose en julio de 2004 cese en el servicio de televisión, manteniendo desde esa fecha sólo el de telefonía, al que se le aplicaron las cuotas establecidas, y sin que conste ninguna disconformidad al respecto hasta ahora. Solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que ha quedado probado en la Vista, por el contenido de las facturas y por las declaraciones del propio demandante, que en diciembre de 2003 se efectuó un cambio de la modalidad de servicios que tenía contratados con la empresa, pasando de un servicio de marcación indirecta a telefonía y televisión por cable, dándose de baja posteriormente en el de televisión y manteniéndose el de telefonía hasta la fecha. Queda probado asimismo, que el cambio de la modalidad de servicios supuso un cambio en las cuotas a pagar, que si bien pudo darse la circunstancia de que no se informara adecuadamente y de manera precisa al demandante de cuál era la nueva cuota a aplicar, no puede negarse que desde el momento que recibe la nueva factura con los nuevos precios es perfectamente conocedor de dicha nueva tarifa, y en consecuencia si permanece de alta en el servicio, sin solicitar baja del mismo, hay que entender necesariamente que acepta las nuevas tarifas aplicadas, y por lo tanto, no puede reclamar devolución de importes pagados, que repetimos han sido tácitamente aceptados al no solicitar la baja, ni puede tampoco pretenderse que la empresa demandada mantenga el precio inicialmente contratado, cuando al tratarse de un contrato de adhesión, y así se recoge en el mismo, la empresa prestadora puede modificar el precio según las tarifas en cada momento vigentes, y correspondiendo al cliente la posibilidad de darse de baja unilateralmente sin ninguna justificación ni compensación para el prestador del servicio si no está conforme con los nuevos precios.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0039/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que, efectuado un cambio de titularidad de la línea telefónica con fecha 8 de octubre de 2005, recibió la factura correspondiente a los meses de septiembre y octubre por un total de 107,59. Considera que los servicios correspondientes al anterior titular de la línea han de facturarse a éste, por lo que sólo debería pagar la cantidad de 28,50 euros. Abonó la factura por temor a que le cortaran la línea y en la actualidad no tiene ninguna deuda pendiente.

Considera que no mantiene el mismo contrato porque, de hecho, tiene diferentes servicios que el anterior titular, sin tener ella que dar de baja ninguno porque se hace automáticamente. Confirma que no le cobraron el alta en el servicio por tratarse de cambio de titularidad. Respecto a lo que le contesta la parte reclamada respecto que es ella quien tiene que reclamarle al anterior propietario, dice que resulta muy difícil debido a que éste vive en Sevilla.

Solicita la devolución de los servicios facturados que no le corresponden y que calcula que suponen la cifra de 79 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este trámite de audiencia al que fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, con fecha 4 de abril de 2006.

En escrito de 14 de febrero de 2006, por el que da contestación a la reclamación planteada por la parte reclamante, alega que ya se contestó a su clienta, en fecha 21 de diciembre de 2005, que en caso de solicitud de cambio de titularidad, cuando se continúa con la misma línea le corresponde abonar las facturas al nuevo titular.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que existe una continuidad en el servicio y que ha habido un cambio de titularidad, no un nuevo contrato, por lo que la reclamante se ha subrogado en las obligaciones del antiguo titular.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0054/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

El representante legal de **LA PARTE RECLAMANTE** se ratifica en su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, y alega que ha recibido facturas de la parte reclamada que considera incorrectas, reclama y le comunican que ha contratado un servicio especial llamado datáfono, que era un servicio de alarmas y que usaba también una tarjeta de crédito. Sin embargo, en ningún momento ha contratado estos servicios con la parte reclamada.

Reconoce la deuda de 210,24 euros que la empresa expone en el escrito de alegaciones al acto de audiencia. No obstante, ha tenido que llamar al teléfono de la empresa en numerosas ocasiones, ha ido personalmente a la oficina que tiene la empresa en Zaragoza, y ha perdido mucho tiempo en la gestión de la reclamación.

Por todo lo anterior solicita la rectificación de las facturas emitidas, descontando los importes de los servicios no contratados (servicio datáfono), reconociendo la deuda de 210,24 euros; no obstante, pide indemnización por los daños y gastos ocasionados en la gestión de la presente reclamación, que cifra en 100 euros. Por ello, solicita abonar tan solo 110,24 euros para regularizar la situación, y, si es posible, fraccionando el pago en distintos plazos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 01-06-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto a la facturación emitida por su Compañía.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que las llamadas han sido realizadas desde la línea del reclamante. No obstante, en calidad de servicio se ha procedido a rectificar las facturas objeto de la controversia que se detallan a continuación:

– Noviembre de 2005, por importe de 235,56 euros; se rectifica descontando las llamadas especiales por importe de 128,14 euros, emitiendo nueva factura con el resto de conceptos por importe de 86,92 euros.

– Diciembre de 2005, por importe de 256,27 euros; se rectifica descontando las llamadas especiales por importe de 114,61 euros, emitiendo nueva factura con el resto de conceptos, por importe de 123,32 euros.

– Enero de 2006, por importe de 217,22 euros; se anula en su totalidad.

Manifiestan que actualmente el reclamante no tiene servicios en activo con su Compañía y tiene pendiente de pago el importe de 210,24 euros, informando sobre los posibles medios de pago:

– Realizando el pago con cargo a tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando al Departamento de Gestión de Cobros.

– Realizando transferencia bancaria a la cuenta de la parte demandada y enviando un fax con el comprobante de pago.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no queda acreditado que el servicio de datáfono haya sido contratado por el reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

– **declarar que la parte reclamante tiene una deuda pendiente de pago por importe de 210,24 euros, correspondiente a la rectificación de las facturas de noviembre y diciembre de 2005;**

– **valorar los daños y perjuicios ocasionados al reclamante en la cuantía de 100 euros, por lo que la parte reclamante deberá abonar a la parte reclamada el importe de 110,24 euros mediante una de las formas indicadas por la empresa en sus alegaciones al acto de audiencia;**

– **una vez satisfecho dicho importe de 110,24 euros no quedarán facturas pendientes de regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada.**

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0082/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación teléfono

LA PARTE RECLAMANTE no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista y de lo alegado en el trámite del expediente consta que efectúa reclamación en el sentido de que en la factura de teléfono de los meses de junio y agosto de 2005 aparecen importes por llamadas efectuadas a teléfonos móviles que no han sido realizadas desde su aparato telefónico y que corresponden a números completamente desconocidos, no teniendo ninguna relación con dichos números. Esta situación se puso en conocimiento de la empresa demandada a través del 1004, quedando la situación pendiente de resolución. Al estar pendiente de pago dichas facturas la línea ha sido cortada. Solicita el esclarecimiento de los hechos, la pronta regularización de la situación mencionada y en caso de que haya irregularidades se proceda a nueva emisión de facturas ajustadas a la media de consumo habitual, así como la ejecución de las medidas necesarias para impedir que dicha situación pueda volver a producirse.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y en la alegación presentada en el trámite del expediente manifestaba que se procedió a la revisión de la línea y de los elementos técnicos del cómputo de la facturación sin que se haya encontrado ninguna anomalía. En la actualidad la línea está dada de baja desde el 18-10-05 por impago de una deuda de 946,09 euros. Solicita la desestimación de la demanda y efectúa reconvencción respecto de la deuda citada de 946,09 euros.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que no disponemos de datos objetivos que nos hagan dudar de la corrección de la revisión de línea efectuada por la demandada, y en consecuencia de la corrección de la facturación emitida. Tampoco disponemos de datos objetivos o al menos de indicios razonables de que las llamadas objeto de esta controversia no se hayan realmente realizado. Por todo ello debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada.

Por otra parte, respecto de la reconvención que formula la empresa hemos comprobado que pese a que las partes no han concurrido a la Vista la reconvención era conocida por el demandante, puesto que se formuló en escrito de la demandada cursado por la Junta Arbitral a dicho demandante en fecha 17-02-06, por lo que no se produce indefensión respecto a la citada reconvención. Reconvención que en base a lo argumentado en el párrafo anterior debemos aceptar, y en consecuencia mandamos a la parte reclamante que abone a la parte reclamada la cantidad de 946,09 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0093/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en la contratación de servicios de teléfono, televisión e Internet

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que el 18 de febrero de 2005 firmaron un contrato residencial cable por una cuota de 45 euros, y durante prácticamente un año han estado sin recibir los servicios por diferentes problemas que nunca terminaban de explicarles. Ni tienen la portabilidad, ni disfrutan de la televisión, ni han tenido gratis las llamadas locales. Han estado pagando el teléfono a otra compañía y, además, dejaron de tener dicho servicio. Han utilizado mucho tiempo y numerosas llamadas y visitas a la tienda, incluso devolvieron las facturas recibidas, por unos servicios no prestados, y luego las abonaron. Todo para intentar solucionar los problemas, sin conseguir nada.

El 26 de enero de 2006, después de la presentación de la queja, tuvieron un problema con Internet, que es lo único que les había funcionado hasta entonces, y cuando llegaron a arreglarlo, pidieron al técnico que hiciera constar que no se les prestaba los servicios contratados.

Respecto a las alegaciones presentadas por la parte reclamada, afirman que no es cierto que el funcionamiento de los servicios sea correcto en estos momentos. Sobre la referencia al ingreso, creen que sí lo ha recibido, pero no están seguras del todo.

Solicitan la baja del servicio y la devolución de la instalación a su estado inicial, con abono de las cantidades (cuotas y las llamadas gratuitas ofertadas) que se han visto obligadas a abonar a otra compañía. Asimismo, reclaman por el perjuicio sufrido, así como por el hecho de no haber tenido televisión durante todo este tiempo.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 1 de junio de 2006, en el que da contestación a la reclamación planteada por la parte reclamante, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 17 de mayo de 2006.

En resumen, en el escrito manifiesta que, una vez analizada la reclamación, se ha comprobado el correcto funcionamiento de los servicios contratados en la actualidad. Asimismo, en concepto de calidad de servicio, se alega que se va a ingresar un abono de 135 euros (IVA incluido) correspondiente a tres cuotas mensuales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que el retraso injustificado en completar la portabilidad de la línea ha originado unos gastos innecesarios con la otra operadora donante de la portabilidad, cifrados en 15,61 euros de cuota mensual durante 15 meses, más los consumos metropolitanos de los primeros seis meses, que ha tenido que abonar cuando, según la oferta de la empresa reclamada, eran gratis durante el citado período.

Por ello, la parte reclamada deberá abonar la cantidad de 309,63 euros, IVA incluido. Respecto a los 135 euros ofertados por la empresa reclamada en calidad de servicio, este Colegio entiende que deberán ser abonados como indemnización por los daños y perjuicios causados.

Por último, quedará rescindida la relación contractual existente entre las partes, debiendo la empresa reclamada restituir la instalación a su estado original.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0104/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. En principio estaban con otra compañía, se pasaron a la compañía reclamada, pero no cumplieron sus compromisos; les pasaron cuotas que habían dicho que no había; el terminal le dijeron que era gratuito, pero se lo cobraron. Presentan en el acto de audiencia la publicidad y las condiciones generales que les enviaron posteriormente. Nunca han utilizado el prefijo 1050. No tienen Internet. Como el servicio no era el prometido, se volvió a pasar a la primera compañía; solicitó la inhabilitación de la preasignación y les dijeron que con ello ya se les daba de baja de la compañía reclamada. No obstante, dicha compañía le ha seguido girando facturas. Desde septiembre las llamadas se están haciendo con otra compañía, como documenta la reclamante. Con la última compañía han contratado una tarifa plana. Solicita la baja de los servicios contratados con la compañía reclamada y anulación de las facturas que le reclama por importe de 89,18 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo de la reclamante con la facturación emitida posterior a octubre de 2005, fecha en la que indica que contrató el servicio de telefonía con otra compañía.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que en las facturas posteriores a octubre de 2005 la reclamante siguió realizando sus llamadas a través de nuestra Compañía por medio del terminal enrutado que le fue facilitado. Dichas facturas contienen un elevado consumo telefónico y no procede su devolución, por lo que lamentablemente nos vemos obligados al archivo de su reclamación.

Les indicamos que a fecha de hoy la parte reclamante no dispone de servicios contratados con nuestra Compañía y actualmente tiene pendiente de pago el importe de 89,18 euros, que se corresponde con las facturas:

- T170519076, del 14 de diciembre de 2005, cuyo importe es 39,20 euros.
- T175870029, del 10 de febrero de 2006, cuyo importe es 49,98 euros.

Por lo tanto, solicitamos a la Junta Arbitral que se pronuncie sobre la deuda de la cliente.

Les informamos 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.

– Realizando una transferencia bancaria a nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago.»

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que queda suficientemente acreditado que ha sido intención de la reclamante en todo momento el darse de baja de los servicios contratados con la compañía reclamada mediante solicitud de inhabilitación de la preasignación; si bien al recibir la factura de dicha compañía de 14 de diciembre de 2005, la reclamante debió ser consciente de que mediante la utilización del terminal enrutado continuaban operando con la empresa reclamada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

– **declarar que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada el importe de 49,98 euros correspondiente a la factura de fecha 10 de febrero de 2006, mediante una de las formas de pago que indica la empresa reclamada en el escrito de alegaciones al acto de audiencia;**

– **una vez satisfecho dicho importe de 49,98 euros, no quedarán facturas pendientes de regularizar y queda resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada.**

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0120/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en la que alega que con fecha 22-06-05 aceptó la oferta de la parte reclamada consistente en el suministro de los servicios siguientes:

- net 2 megas, más llamadas nacionales, por 36 euros mensuales
- más de 100 canales de televisión por 6 euros mensuales
- telefonía por 14,60 euros mensuales

Estos importes se le han aplicado regularmente, pero no así la oferta de los 100 canales de televisión, ya que este servicio siempre ha estado por debajo de los 50 canales. No obstante esta deficiencia, los 8 canales del grupo Gran Cine + Disney que tenía contratados con anterioridad por 7,99 euros al mes, a pesar de sus reclamaciones, se le han cargado con regularidad.

Por todo lo anterior, solicita que se considere el suministro de 8 canales del grupo Gran Cine + Disney como parte de los 100 canales ofrecidos y no suministrados; la devolución de los 7,99 euros cobrados por este concepto desde la contratación de fecha 22-06-05. Por otra parte, considerando que el defecto en el suministro de los 100 canales supone un incumplimiento de contrato, así como publicidad engañosa, solicita como compensación se anule el compromiso de permanencia de 18 meses, para poder decidir la oferta que en la actualidad le interese.

LA PARTE RECLAMADA, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo del que consta su entrega y recepción con fecha 22-05-06, no comparece. Consta en el expediente tramitado ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón contestación a la reclamación, enviada mediante fax de fecha 17-02-06 en el que comunican que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el servicio de televisión contratado por el cliente.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que el cliente tiene activos los servicios de telefonía, televisión e Internet. Por calidad del servicio proceden a compensar al cliente con una cuota mensual del servicio de televisión y del paquete de cine contratado, Gran Cine + Disney Chanel, que se vera reflejado en su próxima factura.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la reclamada ha incumplido el contrato suscrito entre ambas partes, no prestando en su totalidad la oferta de 100 canales de televisión por el importe de 6 euros mensuales.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que queda sin efecto el compromiso de permanencia mínima de 18 meses, pudiendo el reclamante resolver el contrato en cualquier momento, sin penalización, por baja anticipada del servicio.

Se desestima el reintegro de las cantidades abonadas por el concepto de Gran Cine + Disney Chanel, por considerar que se trata de un servicio independiente a la oferta de 100 canales de televisión, objeto de la controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0138/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tenía contrato con otra compañía. La parte reclamada le ofreció sus servicios y aceptó; sin embargo, posteriormente pretende cobrarle una factura de ADSL 512 Jet del mes de mayo de 2005, sin que este servicio haya sido instalado en su domicilio; con anterioridad a dicha fecha tenía instalada tarifa plana reducida, habiendo abonado todas las facturas. El contrato no fue firmado ni remitido por el reclamante; le enviaron el router y el teléfono inalámbrico; lleva un año reclamando su retirada.

Solicitó el servicio ADSL 512 Jet a la empresa reclamada, le enviaron el módem para su instalación, pero no los microfiltros para la línea telefónica; después de esperarlos durante tres meses, contrató los servicios de otra operadora. Solicitó la baja mediante fax en mayo de 2005. Reclamó en repetidas ocasiones telefónicamente a la empresa reclamada, pero el problema nunca fue solucionado. Le han solicitado el cobro de las facturas pendientes de abono mediante una empresa de recobros, amenazándole con su inclusión en listados de morosos.

Por todo lo anterior solicita: la anulación de la factura de 11 de mayo de 2005 por importe de 41,62 euros, en concepto de Internet ADSL 512 Jet; anulación de la factura de 26 de octubre de 2005, por importe de 63,71 euros, en concepto de baja de teléfono 1050; su exclusión de cualquier lista de morosos, así como indemnización de 48.000 euros por los daños causados a su imagen.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 9 de junio de 2006, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la facturación emitida del servicio ADSL.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que se ha regularizado la factura correspondiente al período del 15 de agosto al 15 de octubre de 2005, haciendo devolución al cliente por calidad del servicio de 63,71 euros en concepto de cuota de servicios. Confirman que en gestiones anteriores se anuló la deuda pendiente de 103,38 euros.

Igualmente se ha procedido a tomar las medidas oportunas para eliminar los datos del reclamante de cualquier fichero automatizado de agencias de recobro y crédito.

En lo concerniente a la reclamación de indemnización de daños y perjuicios, señalan que en ningún caso han quedado acreditados; en este sentido, y sin perjuicio de encontrarnos en sede de equidad, es importante no olvidar los criterios legales y jurisprudenciales que requieren la procedencia de una prueba plena por parte de quien solicita la indemnización. En consecuencia, la estimación de la misma situaría a la Compañía en situación de indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando enriquecimiento injusto del reclamante.

Indican que a fecha de hoy, el reclamante no tiene ningún servicio contratado con la Compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha quedado debidamente acreditado que el servicio contratado de Internet ADSL no llegó a ser instalado por la empresa reclamada, y sin embargo ésta facturó desde el primer momento.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamada anulará todas las facturas pendientes de pago; cesará en cualquier acción de recobro y realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la parte reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa, quedando con ello resuelta la relación contractual existente entre ambas partes; no existiendo a fecha de hoy ninguna factura pendiente de regularizar.

Se desestima la indemnización de daños y perjuicios solicitados, dado que los mismos no han quedado debidamente acreditados.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0156/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de telefonía suscrito

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en abril de 2005 se dieron de baja del pack de televisión; en los meses posteriores no se lo cobran, pero en agosto les actualizan las cuotas pendientes dándoles un plazo para abonar. Comunica a la empresa que se había tramitado la baja. Se producen posteriores irregularidades en la facturación al seguir facturando este concepto, hasta que en febrero se presenta reclamación en arbitraje de consumo. En febrero le comunican que le aplicarán un descuento de 174 euros. La reclamante no está de acuerdo porque considera que el importe es superior. El decodificador se retira en febrero aunque le siguen facturando con cargo al descuento de 174 euros. En octubre no se factura el pack de televisión, pero en noviembre se vuelve a facturar, situación que se produce hasta la actualidad. Solicita la baja efectiva del servicio con la fecha en que fue solicitada y el abono de 324,25 euros abonados indebidamente.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, en el que manifiesta que el motivo de la reclamación tiene su origen en el desacuerdo del reclamante con la fecha del cese del servicio de televisión. Analizada la reclamación, se ha procedido al cese de dicho servicio tomando como referencia la fecha de recepción de la documentación requerida. Asimismo se verifica la petición del titular del cese del servicio por lo que se procede a realizar un descuento en la siguiente factura, por importe de 174 euros, correspondiente a las cuotas del servicio de televisión y alquiler del decodificador desde abril de 2005.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que el cese del servicio de televisión tuvo lugar en abril de 2005, retirándose el decodificador, tal y como reconoce la empresa reclamada. No obstante, la empresa reclamada continuó facturando dicho servicio. En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 334,25 euros, que incluye las cantidades abonadas indebidamente hasta la factura de mayo de 2006, mediante transferencia a la cuenta en la que la reclamante tiene domiciliados los recibos. Asimismo, la parte reclamada se abstendrá de facturar cantidad alguna por el servicio de televisión y alquiler de decodificador.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0227/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Contrataron telefónicamente un paquete TV + Teléfono + Internet 1 Mega por 45 euros al mes + IVA, por tiempo indefinido, todo incluido, excepto las llamadas a móviles, extranjero y números especiales. Les dijo que les enviaran el contrato; le indicaron que no enviaban el contrato, y le remitieron a su página web, donde estaban expuestas las condiciones, y así era. También le dijeron que no había penalización por baja si se resolviera el contrato, porque ya era cliente de antemano. En enero ya había desaparecido la oferta de la página web, pero el reclamante había contratado telefónicamente en diciembre, cuando estaba vigente la oferta. Considera que le deben devolver 6,49 euros más IVA por el alquiler del decodificador que le están cobrando desde la primera factura después de contratar este pack hasta la fecha del laudo y que no se cobre el alquiler a partir de esta fecha, de acuerdo con el compromiso establecido entre las partes; solicita una indemnización, asimismo, de 149 euros por daños y perjuicios.

Por otra parte, contrató velocidad de Internet de 1 Mega, pero el ordenador va muy lento. La conexión de Internet es muy lenta. Hizo llamadas al número de atención al cliente, pero no se lo han solucionado. Solicita que el servicio sea acorde con el contratado y una indemnización económica por daños y perjuicios que cifra en 149 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la promoción aplicada.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha podido comprobar que no consta promoción alguna en la que se facilite al cliente la cuota de alquiler del descodificador de forma gratuita. No obstante, le rogamos nos facilite, si es posible, cualquier documento que acredite dicha promoción para proceder a realizar las gestiones oportunas.

Asimismo, le confirmamos que se procedió al abono del importe de 146 euros, en calidad de servicio, en la factura de junio de 2005. Del mismo modo, le comunicamos, que se ha procedido al abono del importe de 6 euros en concepto de llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente correspondiente a los meses de octubre de 2004 a febrero de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, la modalidad de contratación y la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no queda suficientemente acreditado que en la promoción de la empresa reclamada 3D Navidad 05 no estuviera incluido el alquiler del decodificador en el precio global del pack. Por otra parte, tomando en consideración las pruebas aportadas, y la dificultad de establecer parámetros de calidad en la velocidad de acceso a Internet, no es posible atender la pretensión del reclamante en este extremo.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

– declarar que la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 52,70 euros, IVA incluido, mediante transferencia bancaria, en concepto de devolución del importe del alquiler del decodificador correspondiente al período comprendido entre diciembre de 2005 a junio de 2006; asimismo, la empresa reclamada reconocerá y aplicará en lo sucesivo las condiciones de la promoción ofrecida, que incluye en el precio global de 57,94 euros, impuestos incluidos, el precio del alquiler del decodificador; por su parte, se considera que no procede la indemnización por daños y perjuicios solicitada, ya que dichos daños no han quedado suficientemente acreditados;

– por último, se desestima la pretensión de indemnización solicitada por el funcionamiento del servicio de Internet, tomando en consideración las pruebas aportadas y la dificultad de establecer parámetros de calidad en la velocidad de acceso a Internet.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0235/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. A finales de 2005 contrató con la parte reclamada, y le dijeron que no se tenía que preocupar, que ellos le darían de baja del anterior operador. No obstante, le cobraron los dos operadores paralelamente. Reclamó a la compañía, le dijeron por teléfono que no se habían comprometido en darle de baja del anterior operador. Por otra parte, le cobraron todo el mes de diciembre de 2005, cuando el reclamante había contratado con fecha 29 de diciembre de 2005. Todas las facturas las ha abonado. Solicita la devolución del importe de 61,69 euros abonado en la factura de fecha de emisión de 13 de enero de 2006, ya que el anterior operador le ha girado factura, también abonada, por el mismo período.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la emisión de facturas paralelas a las emitidas por su antiguo operador y la cuota por adelantado de la factura de diciembre 2005.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha podido comprobar que la fecha de los servicios de Internet y televisión fueron activados el 29 de diciembre de 2005. Posteriormente, con fecha de 9 de enero de 2006 se procedió al provisionamiento del servicio de telefonía. Lamentamos informarles que no podemos proceder a la devolución de la factura de diciembre de 2005 por importe de 61,69 euros, ya que según la cláusula número 12.1 del contrato aceptado por la parte reclamante, en el que se cita textualmente que la cuota mensual se devengará por anticipado (modalidad de prepago), y el precio de los servicios que varía en función de los consumos realizados se facturará, una vez prestados los mismos; por tanto, no podemos proceder al abono de la cuota mensual anticipada.

Con relación a la tramitación del cese del contrato con el antiguo operador del reclamante, les informamos que nuestra Compañía tramita el cese con el operador directo de telefonía a través de la documentación firmada por el titular en el que se expresa la petición de conservación del número telefónico. Asimismo, la desconexión del servicio indirecto contratado debe ser tramitada por el titular del contrato directamente o por la compañía por la cual se ofrece el servicio, en este caso su antiguo operador.

Les informamos que tras revisar el contrato del reclamante comprobamos que las actuaciones han sido correctas y la facturación ha sido emitida conforme a las cláusulas del contrato».

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 la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que queda suficientemente acreditado que durante el período comprendido entre el 29 de diciembre de 2005 y el 15 de enero de 2006 se estuvieron facturando los servicios de telefonía e Internet por dos operadores, debido a una incorrecta información en la formalización del contrato

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve declarar que la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 29,71 euros mediante transferencia bancaria a la cuenta del reclamante, en concepto de la duplicidad de facturaciones en el período indicado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0236/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la prestación del servicio de telefonía contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece representada por su hijo y manifiesta que la empresa reclamada ofreció un servicio por vía telefónica de televisión y teléfono. No hicieron la portabilidad y sin embargo sí facturaron. Estuvo funcionando unos días y ante el incumplimiento por no efectuar la portabilidad solicitó la baja y ésta no se tramitó. Dicha baja fue solicitada verbalmente y como no fue atendida se tramitó mediante burofax. Con posterioridad sí recibió llamadas para intentar buscar una solución que el reclamante no aceptó. Se cortó el servicio por impago y sin embargo se le continuó facturando. Ha recibido escritos de una empresa de recobros, así como varias llamadas telefónicas exigiéndole el pago con una actitud que el reclamante califica como de acoso, Le reclaman una penalización por cancelación anticipada. Solicita la anulación de las facturas pendiente de pago y la exclusión de cualquier registro de solvencia patrimonial y una manifestación del Colegio sobre el incorrecto proceder de la empresa reclamada en la gestión de impagos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación es la anulación de la deuda contraída con la empresa reclamada. No puede accederse a dicha pretensión porque el titular ha disfrutado de los servicios correctamente hasta que la falta de pago terminó originando la suspensión temporal de los servicios contratados. No obstante, en calidad de servicio, se ha procedido a la anulación de la factura de febrero de 2006, por importe de 139,20 euros, en concepto de penalización por el cese anticipado del contrato. El reclamante tiene pendiente de pago el importe de 393,20 euros, correspondientes a las facturas desde marzo de 2005 hasta enero de 2006 y solicita el pronunciamiento del Colegio sobre dicha deuda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que, en atención a las alegaciones efectuadas por ambas partes, no ha quedado suficientemente acreditado que el reclamante haya podido disfrutar de la integridad de los servicios contratados, circunstancia que fue puesta inmediatamente de manifiesto a la empresa reclamada, ejercitando el reclamante la facultad resolutoria del contrato con fundamento en su incumplimiento.

No se estima la reclamación de cantidad de la parte reclamada sobre las facturas pendientes de abono por entender que el servicio no fue suministrado en las condiciones pactadas.

Asimismo, no ha lugar a la reclamación de la penalización por cancelación anticipada, ya que ésta se funda en un incumplimiento previo de la empresa reclamada.

En consecuencia, la parte reclamada procederá a anular todas las facturas pendientes de cobro y adoptará las medidas oportunas para excluir a la reclamante de cualquier registro de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida por esta causa, cesando en cualquier actitud de hostigamiento para obtener el pago, y quedando con ello resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0295/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

La representación legal de **LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en su día le ofrecieron un servicio de tarifa de Internet gratis durante tres meses. Anteriormente tenían contratada una tarifa de Internet de 6 de la tarde a 6 de la mañana. Finalizados los tres meses nadie le comunicó que volvía a la tarifa anterior. Reclaman, dado que le han cobrado el servicio de Internet dos veces. Su ordenador se estropeó en octubre; una vez arreglado solicitaron a la parte reclamada de nuevo el nodo de acceso

Respecto a las alegaciones presentadas por la reclamada, no se encuentra conforme con las mismas, dado que el nuevo nodo de acceso fue facilitado telefónicamente por una operadora de la Compañía.

Por ello, solicita la devolución del importe abonado indebidamente y que asciende a 143,42 euros.

LA PARTE RECLAMADA, habiendo sido citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del que consta su entrega y recepción con fecha 17-07-06, no comparece.

Constan en el expediente alegaciones en escrito de fecha 03-04-06 en el que manifiestan que el reclamante tiene contratada la tarifa plana 24 horas para el nodo desde el 12-11-04.

Se comprueba que el 09-09-05 al reclamante se le ofrece el dúo ADSL, más llamadas nacionales, que no le interesó.

Hasta el 01-09-05 el reclamante realizaba las llamadas a través del nodo contratado.

Desde el 01-09-05 hasta el 26-09-05 no realiza ninguna conexión a Internet a través de nodos que se incluyan en las facturas, y a partir de esa fecha modifica el nodo de acceso pasando a realizar las conexiones a través del nodo 908200020 número al que no se aplican los descuentos de tarifa plana.

El 11-02-06 vuelve a modificar el nodo de acceso configurando el 908200025 por lo que vuelven a realizarse los correspondientes descuentos a las conexiones.

Tanto la configuración del ordenador como los parámetros para poder conectarse los realiza el propio cliente.

Por lo expuesto, consideran correctos los importes facturados.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que las cantidades objeto de reclamación corresponden a consumos realizados por el reclamante a través de un nodo de conexión distinto al que le corresponde por su servicio de tarifa plana contratada. La configuración del nodo de acceso a Internet es responsabilidad exclusiva del usuario, por lo que no puede imputarse a la reclamada responsabilidad alguna al respecto.

Sin embargo, considerando que el reclamante ha estado abonando un importe correspondiente a tarifa plana Internet 24 horas y que la parte reclamada le ha facturado importes por consumos realizados a través del otro nodo de conexión resulta injustificado que el cliente abone dicha cuenta sin que se le apliquen los descuentos a la misma que le hubieran correspondido.

En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 50,41 euros, correspondientes a tarifa plana Internet 24 horas y Bono Ciudad correspondientes a la factura de fecha 04-02-06, mediante transferencia bancaria a la cuenta donde el reclamante tiene domiciliados sus recibos con la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0394/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en garantía terminal telefónico

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que compró a la demandada un teléfono inalámbrico que nunca ha funcionado correctamente, pues se descarga a los 20 ó 25 minutos de hablar pese a estar todo el día y toda la noche enchufado. Solicita la reparación del teléfono o su cambio por otro que funcione.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, y en lo alegado en el trámite del expediente manifestaba que, aun reconociendo que efectivamente el teléfono está en garantía, ésta no es domiciliaria, por lo que es el propio cliente el que se debe poner en contacto con el servicio técnico del fabricante para su reparación. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera que es responsabilidad de la demandada responder ante las faltas de conformidad del producto, que se manifiesten durante el plazo de validez de la garantía, dado que la Ley de Garantías responsabiliza en primer lugar a quien suministra el producto y en el caso presente no existe ninguna duda de que el suministrador es la propia empresa demandada.

En consecuencia ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que proceda a la sustitución del terminal telefónico objeto de este litigio, entregando a la parte reclamante uno nuevo de idénticas características.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0475/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en la baja del servicio de telefonía e Internet

LA PARTE RECLAMANTE compareció en fecha 27 de septiembre de 2006 y manifestó que se ratificaba en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relataba que firmó un contrato con la parte reclamada en enero de 2005, pero en las facturas cobraban más de lo que aparecía en la oferta a la que se había acogido. Se dio de baja de teléfono en mayo de 2005 y en agosto, de Internet. Sin embargo, han seguido mandando recibos y una reclamación de una empresa de recobro. Terminaba solicitando la rescisión del contrato y la exclusión de cualquier fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA compareció por escrito, de fecha 5 de septiembre de 2006, en el que daba contestación a la reclamación planteada por la parte reclamante, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 31 de julio de 2006.

En resumen, en el escrito manifestaba que, analizada la reclamación, se había comprobado que no existía comunicación solicitando la rescisión del contrato hasta el 31 de agosto de 2005. Dado que el cese se tramitó en el mes de febrero de 2006, se anularon las facturas de diciembre de 2005 y enero de 2006, emitidas con posterioridad a la recepción del fax, por un importe total de 226,43 euros. Sin embargo, la factura emitida en septiembre de 2005, por importe de 139,20 euros, correspondía a la penalización por cese anticipado del servicio, cláusula aceptada por la reclamante tras acogerse a la «Promoción Invierno 2005». El resto de las facturas estaban emitidas correctamente, de acuerdo con las condiciones de dicha promoción, por lo que consideraba que la reclamante tenía pendiente el pago de un importe de 185,48 correspondiente a las facturas emitidas en el mes de julio, es decir, antes de la fecha de solicitud de cese, y la mencionada de septiembre de 2005.

Terminaba solicitando que la Junta Arbitral se pronunciase sobre dicha deuda, informando que el abono podía realizarse con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card o mediante transferencia bancaria.

El Colegio Arbitral, a la vista de que la documentación aportada por las partes resultaba insuficiente para su valoración, acordó aplazar el acto de audiencia y emplazar a ambas partes a que aportasen en un plazo de 15 días la facturación emitida desde enero de 2005 y hasta la finalización de la relación contractual. Una vez recibida tal documentación, la Junta Arbitral señalaría nueva fecha para la realización de la vista aplazada.

Mediante escrito de 29 de septiembre de 2006 el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón resolvió requerir a ambas partes la documentación citada. Ello dio lugar a que la empresa reclamada, mediante fax de 17 de octubre de 2006 y mediante escrito de fecha de entrada 25 de octubre de 2006, aportase la documentación requerida.

Asimismo, la reclamante, con fecha 26 de octubre de 2006, aportó facturas de 2005, copia del contrato, justificante de un ingreso de 428 euros, así como diversos escritos del departamento de gestión de cobros de la empresa reclamada.

Habiendo sido citadas las partes, de nuevo para una nueva audiencia, la parte reclamante no comparece a este trámite de audiencia para el que fue debidamente citada con fecha 31 de octubre de 2006.

Por su parte, la empresa reclamada comparece por escrito, de fecha 8 de noviembre de 2006, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 3 de noviembre de 2006.

En resumen, en el escrito reitera lo ya manifestado en fecha 27 de septiembre de 2006, solicitando que el Colegio Arbitral se pronuncie en relación con la deuda de 185,48 euros, correspondiente a las facturas emitidas en el mes de julio de 2005, es decir, anterior a la solicitud del cese del contrato, y la factura de septiembre de 2005 con la penalización anticipada, e informando de que el abono puede realizarse con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card o mediante transferencia bancaria.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no queda constancia de la solicitud de baja hasta la fecha 31 de agosto de 2005, apreciándose una deuda contraída por la reclamante de 185,48 euros correspondiente a las facturas reclamadas. Sin embargo, se aprecian desfases económicos en la facturación emitida desde febrero a agosto de 2005, ateniéndonos al contrato firmado por la reclamante el 26 de enero de 2005, donde se acogía a la oferta «Internet 1 mega wifi y llamadas nacionales gratis por sólo 32,95 euros/mes», obrante en el expediente y sobre la que la empresa reclamada no ha alegado nada.

Por tanto, calculadas las diferencias durante el período citado, resulta que la reclamante no deberá abonar a la reclamada la cifra solicitada por ésta, sino 12,85 euros (IVA incluido) resultante de la estimación realizada.

Una vez efectuado el abono indicado, la parte reclamada solicitará la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualesquiera ficheros de solvencia económica donde los mismos figurasen a instancia de la reclamada por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0504/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación, en el sentido de que contrató una oferta de la demandada consistente en línea ADSL y llamadas gratis (paquete dúo), que incluía instalación y módem gratis. El día que vino el técnico a instalar la línea le comunicó tras varias horas de trabajo que no era posible hacerlo, puesto que el ordenador no podía trabajar con Windows XP. A la vista de ello pidió a dicho técnico que no dejara operativo ningún sistema hasta que no pudiera solucionar el problema con el ordenador. Al mes le llegó una factura de 305 euros, en la que además de cobrarle por servicios que no estaba disfrutando (teléfono e Internet), le facturaban cargos por cosas que la publicidad ofertaba como gratuitas (instalación y módem). Habló innumerables veces con el operador sin que le solucionaran nada, pese a las muchas promesas que le hicieron, llegando a pagar una factura por 64 euros de una mensualidad, sin que esto solucionara nada, pues le siguen reclamando cantidades y además le han incluido en listado de deudores. Solicita la baja definitiva, la anulación de las facturas que se le reclaman, pues corresponden a servicios que nunca ha disfrutado y la no inclusión en listado de morosos.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para su lectura en la Vista. En el trámite del expediente alegó que en base a las distintas reclamaciones efectuadas por el cliente se le han realizado distintas bonificaciones, añadiendo ahora la correspondiente a la cuota de alta línea ADSL y módem USB. Asimismo, manifiesta que la línea de referencia consta de baja definitiva con fecha 15-03-06. Revisadas las cantidades pendientes y minoradas con las bonificaciones correspondientes subsiste una deuda de 134,77 euros, cantidad por la que expresamente se formula reconvencción. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda y la estimación de la reconvencción planteada.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente consideramos que el demandante en ningún momento ha llegado a disfrutar o utilizar ninguno de los servicios contratados: Internet porque no fue posible configurar el ordenador, y teléfono porque así lo indican las facturas, donde no existe ningún cargo por consumo telefónico. Por ello, dado que no se llegó a utilizar ningún servicio y que la línea ya ha sido dada de baja, entendemos que la empresa queda más que suficientemente pagada con los 64 euros que el demandante abonó en su momento y debemos declarar como no exigible el resto de la deuda pendiente.

En consecuencia **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que proceda a dar de baja definitiva de cualquier servicio a la parte reclamante, que anule totalmente todas las facturas y cargos pendientes de pago por el demandante y que proceda a dar de baja la inscripción de los datos de dicho cliente en el Fichero de Deudores.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0545/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató el servicio de Imagenio a principios de enero de 2006, y a partir de ahí se le cobran incorrectamente las facturas. En febrero se le cobra adaptador USB inalámbrico por valor de 48,17 euros + IVA, que no solicitó y no posee en su domicilio. En el momento que le instalaron el equipo no disponía en su domicilio de un ordenador de sobremesa, únicamente disponía de ordenador portátil. En el resto de facturas se le aplicaron conceptos por importes de 15 e incluso 30 euros, por servicios no solicitados, ni consumidos. Al no haber abonado las facturas por ser erróneas y no darle una solución le han suspendido la línea con fecha 24 de abril de 2006.

Aporta al acto de audiencia el ordenador portátil, así como el router y el cable facilitado por la compañía; demostrando que no es necesario un adaptador USB inalámbrico.

No ha abonado el importe de ninguna factura.

Por lo anterior solicita la emisión de las facturas sin conceptos erróneos que son: adaptador USB inalámbrico (48,17 euros + IVA), en la factura de febrero concepto ADSL mini por importe de 25 euros + IVA, en la factura de marzo 30 euros + IVA de ADSL mini y el prorrateo de la factura de abril, hasta el día 23, en que se le suspendió la línea.

Asimismo solicita la resolución del contrato suscrito, y su exclusión de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del que consta su entrega y recepción con fecha 21-09-06 no comparece. Constan alegaciones al expediente enviadas a la Junta Arbitral de Consumo con fecha 23-05-06 en la que manifiestan que Imagenio necesita un equipamiento especial para su funcionamiento. Según la promoción contratada la facturación es incorrecta.

Respecto al adaptador USB inalámbrico consta que fue facilitado e instalado por el técnico; sin ese adaptador es imposible la conexión a Internet.

Por ello consideran el importe facturado correcto.

Se le ha bonificado el importe de 46,40 euros, IVA incluido, correspondiente al consumo ADSL.

A fecha de hoy el reclamante mantiene una deuda por importe de 301,24 euros, de la que solicitan reconvencción.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que hubo conceptos incorrectamente facturados (adaptador USB inalámbrico) que nunca fue instalado, así como otros conceptos de cuotas.

En consecuencia, la parte reclamante abonará a la parte reclamada la cantidad de 203,01 euros, IVA incluido, correspondiente a las facturas pendientes de pago, una vez descontadas de las mismas los conceptos indebidamente incluidos en ellas. Dicho abono se efectuará a través de ingreso en la cuenta corriente de la parte reclamada.

Asimismo la parte reclamada, una vez efectuado el abono adoptará las medidas necesarias para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirla por esta causa; quedando con ello resuelta la relación contractual existente entre las partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0556/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo del que consta su entrega y recepción con fecha 15-09-06 no comparece. Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje, en la que alega contrató con la reclamada, comprometiéndose a permanecer 18 meses con 120 euros de penalización si decidía finalizar el contrato antes de plazo, asegurándole que si se vendía la vivienda no se abonará la cantidad por tratarse de fuerza mayor. Se informa del cambio de domicilio; en el nuevo domicilio se carece de cable y por tanto deben abonar la penalización. Abonan la penalización y pierden el número de teléfono. A los pocos días unos comerciales de la parte reclamada les ofrecen el servicio en el nuevo domicilio.

Por ello solicitan la devolución del importe de la penalización por baja anticipada del servicio que asciende a 120 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 21-09-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista e informan que una vez estudiada la reclamación, se ha procedido a realizar una transferencia a la reclamante por importe de 139,20 euros, correspondiente a la penalización por baja anticipada del servicio emitido en la factura de enero de 2006.

Del mismo modo se abonan 30 euros en calidad de servicio, por las llamadas al servicio de atención al cliente.

En este momento la reclamante no dispone de servicios contratados con la Compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la información ofrecida al reclamante en el momento de la contratación, en relación con los supuestos de baja anticipada, fue deficiente. En consecuencia, este Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento de la empresa reclamada en el escrito de alegaciones a la Vista de fecha 21 de septiembre de 2006, y determina que se procederá a la resolución del contrato suscrito entre ambas partes y la parte reclamada abonará la cantidad total de 139,20 euros en concepto de devolución de la penalización por baja anticipada del servicio e indemnización por las molestias ocasionadas, si dichas actuaciones no se hubieran realizado ya.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0585/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Se hizo el contrato con la condición de poder cambiar de domicilio en un mes o mes y medio, con el mismo número de teléfono y sin problema alguno. Cuando fueron a cambiar de domicilio, les dijeron que no había línea en el nuevo, y les comentaron que tenían que dar de baja la línea o venderla al nuevo inquilino del primer domicilio. Los nuevos vecinos del primer domicilio no querían la línea ni Internet. Si se daban de baja tenían que pagar una penalización por baja anticipada de 120,20 euros. Solicitan la anulación del contrato sin penalización por baja anticipada, y la anulación de todas las facturas pendientes de pago.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: «El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la facturación emitida. Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que los servicios fueron desconectados en octubre de 2005 y lamentablemente les comunicamos que no podemos atender la petición del reclamante puesto que los servicios se comenzaron a facturar el mismo día de la instalación, el 5 de abril de 2005. Por otro lado, el servicio ha funcionado correctamente y no tenemos notificación alguna por parte del reclamante de incidencias en el servicio, así como de solicitud de baja o de cambio de domicilio.

En la actualidad el reclamante no dispone de servicio activo alguno, aunque mantiene una deuda correspondiente a 7 facturas por un importe total de 340,26 euros. Para realizar el abono correspondiente, puede escoger uno de los métodos que les indicamos a continuación:

Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando a nuestro Departamento de Gestión de Cobros. Realizando una transferencia bancaria a nuestra cuenta, y enviando un fax con el comprobante de pago.

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 la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que se formalizó el contrato con una deficiente información por parte del comercial, lo que ha quedado acreditado posteriormente, ya que no todas las zonas disponen de la instalación adecuada para prestar el servicio de Internet.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 108,26 euros, IVA incluido, que corresponden al período en el que disfrutó del servicio, mediante uno de los métodos de pago incluidos en el escrito de alegaciones al acto de audiencia de la empresa reclamada.

Una vez satisfecho dicho importe de 108,26 euros, no quedarán facturas pendientes de regularizar y queda resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada, sin que se le pueda exigir penalización por baja anticipada; y asimismo la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0594/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la facturación emitida por la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató una tarifa plana para Internet. En el plazo de un mes la da de baja porque no resulta satisfactoria. En la siguiente factura se le sigue facturando por un importe que no corresponde. En la compañía reconocen un error en la facturación y le manifiestan que en 15 días le devolverán el dinero correspondiente. La reclamante devolvió el recibo. En la compañía le comunican que se conectó mal al nodo correspondiente. La reclamante manifiesta que siguió los pasos para la conexión que le indicaban telefónicamente desde la propia empresa. Se le cortó la línea por falta de pago. En ese momento solicitó la nueva instalación de la línea de teléfono, ya que la empresa reconoció el error en la facturación. Solicita pagar únicamente los consumos efectuados.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito remitido por el Jefe del Servicio de Atención al Cliente de fecha 8 de junio de 2006, en el que manifiesta que con fecha 4-3-06 contrató el servicio Dúo Internet + llamadas. Sin embargo a partir de esa fecha no se aplican los descuentos porque la reclamante se conectaba con el nodo 908200270 en vez del nodo asociado a esta tarifa plana, que es el 908200025. Por este motivo se han bonificado las conexiones a Internet, tal y como se informó en contestación a su primera reclamación. La configuración del ordenador y los parámetros necesarios para poder conectarse a Internet son llevados a cabo por el propio cliente y además el acceso telefónico a redes puede ser comprobado en cada momento por el usuario. Considera que los importes facturados objeto de reclamación son correctos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que el proceso de información para modificar el nuevo nodo de acceso a la nueva tarifa Dúo-Internet se realizó telefónicamente por lo que pudo existir un error en la comunicación o recepción del nuevo nodo existiendo una responsabilidad compartida en el incorrecto proceso de instalación del nuevo nodo.

En consecuencia, la parte reclamante deberá abonar el importe pendiente de pago a la parte reclamada, debiendo descontar del mismo la cantidad de 215,62 euros correspondiente a las llamadas automáticas metropolitanas (el consumo de Internet) incluidas en la factura de 4 de abril de 2006, considerando que en la factura emitida el 4 de junio de 2006 la reclamante podía haber conocido el nodo correcto de acceso a la nueva tarifa contratada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0642/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece a la Vista, pero presenta escrito disculpando su ausencia por motivos laborales, y en el que se ratifica en su reclamación en el sentido que contrató con la demandada en diciembre de 2005 la instalación en su domicilio de una línea telefónica fija acogiendo a una oferta que incluía instalación de la línea gratis y facturándose por alta de línea, teléfono y servicio de mantenimiento un total de 33,06 euros, indicando la publicidad que los demás servicios suplementarios eran gratis. Con fecha 4-02-06 recibió una factura en la que además del importe antes mencionado se le facturaban 27,0455 euros por instalación de red interior y enchufe en actuación posventa, concepto y cantidad que en modo alguno se incluía en la publicidad. Solicita la devolución de dicha cantidad (27,0455 euros), por estimar se ha dado una situación de publicidad engañosa.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para su lectura en la Vista. En el trámite del expediente alegó que la instalación del enchufe no se ampara en la campaña gratuita de la línea, dado que la instalación de los enchufes o tomas telefónicas dentro del domicilio depende en cada caso de las necesidades de cada cliente. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda por entender la facturación correcta.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente consideramos que la empresa demandada no informó de manera adecuada a la cliente de los gastos que conllevaba el alta e instalación de la línea, pues no detallaba en su publicidad la existencia de unos gastos por la instalación dentro del domicilio, o en su caso la indicación de que la gratuidad de la instalación sólo incluye hasta la puerta del cliente, siendo a su cargo el coste interior, y añadiendo un elemento más de confusión al indicar la publicidad que los servicios adicionales, que no se explica en qué consisten son gratuitos. Por ello consideramos que la demandante no debe pagar por unos gastos de los que no fue informada.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que reintegre a la parte reclamante la cantidad de 27,0455 euros, mediante abono en la próxima factura.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0665/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Tenía una línea de teléfono fija con la parte reclamada. Otra empresa le hizo una buena oferta, a la que dio su visto bueno; le dijeron que no tenía que hacer nada al respecto. De hecho, recibió dos cartas en las que le manifestaron que se inhabilitaba la preasignación de la reclamada y se comenzaba a operar con ellos. No obstante, ha recibido facturas en agosto, octubre y diciembre de 2005 de la empresa reclamada cuando ya operaba con la otra compañía y así se lo han vuelto a confirmar. La empresa reclamada le había vendido un teléfono inalámbrico sin informarle que tenía por defecto el número 1050 al marcar mediante dicho terminal. Las cuatro facturas indicadas por la empresa reclamada en el escrito de alegaciones al acto de audiencia han sido devueltas porque no estaba de acuerdo con dicha facturación. La empresa no ha querido solucionar la situación en ningún momento y le ha causado daños y perjuicios. Solicita la baja efectiva del servicio indirecto y la anulación de las facturas de la parte reclamada por importe de 344,40 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: «El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la facturación emitida por la parte reclamada.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha realizado un análisis pormenorizado del contenido de su reclamación, así como de toda la información disponible en nuestro sistema con relación a la misma, se ha comprobado que el reclamante solicitó la inhabilitación de la línea 976 550 136 mediante el operador de acceso, en fecha 16 de julio de 2005. No se ha solicitado la baja del servicio 1050 y mínima local contratado por el reclamante con esta Compañía.

De igual modo, procede informarles que las facturas emitidas por esta Compañía son correctas ya que en ellas se factura el consumo telefónico realizado por el reclamante mediante la marcación previa del prefijo 1050. Si bien, el reclamante no adjunta dichas facturas a esta Junta Arbitral, sí que adjunta la última factura generada en la que se factura la cuota del Servicio de acceso indirecto, hasta la fecha en la que se procede a la suspensión del servicio derivado por el impago de las facturas objeto de la controversia.

El servicio 1050 ha sido desconectado por esta Compañía en fecha 1 de febrero de 2006. Es por ello, que le informamos que el reclamante no dispone de servicios contratados con esta Compañía. En este sentido, es importante destacar que las facturas emitidas y detalladas a continuación, que constan pendientes de regularizar, son correctas:

- Factura de fecha 15-08-2005 e importe de 125,06 euros.
- Factura de fecha 15-10-2005 e importe de 179,85 euros.
- Factura de fecha 15-12-2005 e importe de 28,71 euros.
- Factura de fecha 15-02-2006 e importe de 10,78 euros.

El reclamante actualmente tiene pendiente de pago el importe de 344,40 euros; por lo tanto, solicitamos a la Junta Arbitral que se pronuncie sobre la deuda del cliente.

Les informamos que para realizar dicho abono, puede escoger uno de los métodos que le Indicamos a continuación:

– Realizando el pago con cargo a su tarjeta, llamando a nuestro Departamento de Gestión de Cobros.

– Realizando una transferencia bancaria a nuestra cuenta, y enviando un fax con el comprobante de pago. En su consecuencia, queda acreditado que la parte reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, atendiendo a la petición de inhabilitación de la línea al requerimiento del operador de acceso y manteniendo el servicio 1050 y el descuento Mínima local. Disponiendo libremente el reclamante de decidir si desea que las llamadas sean facturadas por esta Compañía mediante la marcación previa del prefijo 1050.»

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 la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que si bien se hizo efectiva la portabilidad, el reclamante siguió haciendo uso del servicio indirecto a través de un terminal inalámbrico.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 315,64 euros, correspondiente a los consumos de las facturas emitidas en agosto, octubre y diciembre de 2005, y febrero de 2006, a los que se han descontado las cuotas mensuales del servicio indirecto.

Por su parte, la empresa reclamada procederá a hacer efectiva la baja del servicio indirecto, si no lo hubiera efectuado con esta fecha.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0668/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

El representante de **LA PARTE RECLAMANTE** comparece en calidad de esposo y manifiesta que a primeros de año contrató con telefónica una línea ADSL, enviándole a su domicilio un router color negro; que una vez instalado se desconectaba constantemente, realizando frecuentes llamadas al teléfono de soporte técnico. Vinieron a repararlo instalando un microfiltro que no hacía falta. Finalmente le dijeron que posiblemente estaría defectuoso y que procederían a sustituirlo por otro; así lo hicieron retirando el router negro por uno plateado y ya funcionaba bien internet, le dijeron que era sin coste alguno, firmando un papel rosa para justificar su visita. En la factura de fecha 10-04-06 le cargan un importe de 39,07 euros en concepto de desplazamiento a domicilio. Como no estaba de acuerdo efectuó vía telefónica al 1004 una reclamación. Con fecha 9 de mayo de 2006 le notificaron que el importe según el boletín de actuación en domicilio era correcto. Considera que la cantidad cargada de 39,07 euros no debía abonarla.

Solicita que le devuelvan los 39,07 euros indebidamente cobrados.

LA PARTE RECLAMADA no comparece por ningún medio al acto de audiencia, habiendo sido debidamente notificado, siendo éstas las alegaciones presentadas el 12 de junio de 2006 a la reclamación planteada: «Damos respuesta a la reclamación presentada por la reclamante, en la que manifiesta su desacuerdo con el Desplazamiento facturado en el recibo de fecha 10-04-06, alegando que se tuvo que desplazar un técnico para cambiarle el router, que estaba defectuoso.

Efectuadas las averiguaciones pertinentes, nos informa nuestro Departamento Técnico, que el facturable emitido, no corresponde al desplazamiento indicado por el cliente, sino que corresponde a la visita efectuada el 8-02-06, por microfiltros mal colocados, y está firmado por el cliente.

Con relación al cambio del router, comprobamos que la actuación se realizó con fecha 20-02-06, y no se facturaron ningún desplazamiento, por estar el router en garantía. Por todo lo expuesto, consideramos correctos los cargos facturados, y esperamos haber atendido la reclamación de la reclamante.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la primera visita podría haberse evitado al quedar acreditado que tras el cambio de router en la segunda visita se solucionaron todos los problemas existentes.

En consecuencia procede la devolución de 39,07 euros más IVA, que la parte reclamada abonará a la reclamante, mediante transferencia bancaria a la cuenta que aparece a su nombre en las facturas telefónicas.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0724/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, ni presenta escrito de alegaciones a la Vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que formula reclamación respecto de las facturas pagadas desde julio hasta diciembre de 2005, por figurar en ellas cargos por compras de películas que manifiesta no haber realizado, y por figurar asimismo cargos por llamadas a líneas de tarificación adicional, llamadas que sostiene no haber realizado; indicando asimismo que en el mes de enero de 2006 tuvo una avería en el teléfono y el técnico que vino a reparar le dijo que tenía la clavija de su línea suelta y había otra puesta, por lo que entiende que alguien se conectó a su línea. Solicita la rectificación de las facturas por no haber comprado ningún evento especial ni haber llamado por teléfono a los números especiales.

LA PARTE RECLAMADA no comparece a la Vista, pero presenta escrito de alegaciones para ser leído en la misma, en el que manifiesta que analizada la reclamación planteada se ha comprobado que las llamadas han sido realizadas desde el terminal del reclamante, resultando que la incidencia en el servicio de telefonía notificada por el cliente es de fecha distinta a las llamadas; y en relación con la compra de eventos PPV, el reclamante poseía clave de acceso para realizar las compras que le fue restaurada por el departamento técnico. Solicita la desestimación de la demanda por entender la facturación totalmente correcta.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que no existe prueba o elemento alguno que nos haga dudar de que las compras o las llamadas no se hayan realizado. Respecto de las compras, porque éstas aparecen en las facturas en días salteados y discontinuos, durante al menos seis meses en los cuales el reclamante no manifestó reparo alguno, y porque además ha quedado de manifiesto en la Vista que el procedimiento de compra disponía de clave de acceso, por lo que difícilmente se puede conjeturar con un funcionamiento incorrecto del terminal, o con la posibilidad de una compra involuntaria por impericia. Relativo a las llamadas, éstas aparecen también de manera discontinua durante varios meses sin que tampoco se formulara reparo alguno a las mismas, y siendo que la avería que se argumenta es de fechas posteriores a las facturas presentadas.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0824/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por irregularidades en la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: que contrató línea ADSL + llamadas nacionales por 40 euros / mes en la promoción existente a fecha 06-03-2006, con el alta de línea y el módem USB gratis. Sin embargo, en la factura de 4 de mayo de 2006 se le pretende cobrar el módem, un alta de línea ADSL rural y las llamadas nacionales a fijos que se han efectuado, además de la línea individual que se suponía estaba incluida en el precio de 40 euros / mes. En fecha 04-05-2006 realizó una reclamación y la respuesta de la parte reclamada fue que no estaba dada de alta y que la factura estaba bien; aún así tras insistir le dieron de alta en el servicio que «se supone tenía» desde el 06-03-2006. Tras tres meses de reclamaciones y llamadas tiene conocimiento que no es efectivo en su zona, pero nadie le ha dicho que este servicio era incompatible, por lo tanto los cobros no se estaban realizando conforme ella creía, así el día 25-05-2006 las operadoras le volvieron a dar de alta en esta promoción, sin decirle que eran incompatibles y ello a pesar de haber comunicado en todo momento que su domicilio se hallaba en Gea de Albarracín (Teruel). En resumen, que no le dan el servicio que a través de la publicidad le han ofrecido. Solicita: Regularización de las facturas conforme a lo que contrató y no se le informó que no podía ser efectivo.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax remitido en fecha 20-12-2006, en el que manifiesta lo siguiente:

«Como continuación a nuestro anterior escrito de alegaciones de fecha 12-07-06, y ante las manifestaciones de la reclamante en cuanto al alta del servicio ADSL + Llamadas, al respecto, informarles de la imposibilidad de facilitarles el Servicio ADSL + Llamadas en su domicilio, el cliente disponía de servicio ADSL de ámbito rural, el único disponible para zonas alejadas de los núcleos de población urbana, que consiste en una extensión de los servicios minoristas Línea y Kit ADSL para aquellos accesos afectados por su ruralidad y aislamiento, e incompatible debido a la infraestructura de la zona con los productos y servicios que se comercializan actualmente como es el caso del ADSL + Llamadas, tal como se informa en nuestro anterior escrito.

La primera consideración que debe efectuarse es que las casuísticas que pueden verse en sede arbitral no dependen de la libre discrecionalidad de las partes sino que están sujetas a dos aspectos fundamentales:

- Convenio de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la empresa.
- Legislación vigente al respecto.

En el caso que nos ocupa ambos puntos informan claramente que esta controversia no puede tratarse en vía Arbitral, cabría la mediación, pero nunca el arbitraje.

El crecimiento de la demanda del servicio ADSL por parte de todas las operadoras en su zona de residencia, así como el aumento de la velocidad del mismo, ha motivado una pérdida de calidad en la señal, lo que imposibilita volver a suministrarle, como sería nuestro deseo el servicio ADSL.

La parte reclamada está estudiando las formas de poder paliar estas atenuaciones motivadas por la distancia entre los puntos emisor y receptor mediante el replanteo de las diferentes secciones de la red que llega hasta su domicilio.

En efecto, por un lado nuestra oferta de Sometimiento es clara en cuanto a la exclusión del arbitraje de las solicitudes de conexión a la red pública fija y del resto de obligaciones del servicio público. Pero es que además, y como queda medianamente claro en el «Reglamento sobre las condiciones electrónicas, el servicio universal y la protección a los usuarios», Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, cuando en su Capítulo II, Sección 1.^a, define lo que debe entenderse por Servicio Universal y sus limitaciones, el servicio ADSL queda clarísimamente fuera de lo que el legislador entiende que son las condiciones técnicas y de suministro a las que los consumidores tiene derecho.

Tenemos, por lo tanto, que el servicio ADSL se incardina en un catálogo de productos comerciales que los diferentes operadores, en el libre ejercicio de la Oferta-Demanda, ofrecen a sus clientes en base a sus planes de desarrollo e implantación tecnológicos, pero sin estar sujeto a la obligación de que todo consumidor, resida donde resida, disponga de él si es su deseo. Indudablemente el interés del suministrador es llegar con sus nuevos servicios y desarrollos a la mayor parte de la geografía española, pero cuando en algún caso se generan zonas sin cobertura, la resolución de estas situaciones no puede pasar por el Sistema Arbitral.

Este aspecto se comprueba con total contundencia en el RD 424/2005 cuando en su artículo 28 d) define cómo debe ser el acceso a Internet y dice textualmente «... con conexión a la red mediante pares de cobre y módem para banda vocal».

Como información adicional le informamos que Módem de Banda Vocal es lo mismo que decir Acceso por Banda Estrecha a la velocidad convencional de 56 K, mientras que el servicio ADSL utiliza la Banda Ancha, y con las recientes duplicaciones, está operando a velocidades que se miden ya por Megas.

Consideramos que nuestras alegaciones son claras y diáfanas y totalmente avaladas por la legislación vigente. Entendemos que pueden existir materias que se presten a diferentes interpretaciones en lo que respecta a su viabilidad en el sistema Arbitral de Consumo, pero la que nos ocupa de ninguna de las maneras puede aceptarse como solicitud de arbitraje ya que ello supone ir contra el espíritu y la letra de la norma, y contra la adhesión de la empresa a esa Junta Arbitral de Consumo.

Comunicarles que la línea de referencia consta de baja definitiva por deuda, tramitada en fecha 25-08-06 con fecha de efectividad de la desconexión por deuda el 15-06-06 actuación que generó una última factura en fecha 04-10-06 por un importe de -148,60 a favor del cliente, correspondiente a la regularización de cuotas desde la efectividad de la baja el 15-06-06, cantidad que se pasó a minorar la deuda existente, con lo cual, a fecha de hoy, el reclamante mantiene con nuestra sociedad una deuda pendiente por importe de 119,97 euros, cantidad ésta por la que expresamente formulamos reconvencción. En atención al cliente, si abona la deuda pendiente, se ofrece al mismo, la rehabilitación de la línea sin coste alguno.

Por lo expuesto, consideramos que, queda atendida la reclamación presentada por la reclamante.»

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera que fue incompleta la información facilitada en el momento de la contratación a la reclamante por parte de la reclamada, al no explicarle la diferencia existente entre los servicios ADSL y ADSL de ámbito rural.

Por tanto **SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN**, de forma que la parte reclamada debe regularizar lo solicitado por la parte reclamante, anulando los importes de la factura de 04-05-2006, correspondientes al concepto de Kit ADSL USB por 22,80 euros más IVA. Asimismo, la reclamada aplicará a la reclamante la Tarifa plana en todas las facturas reclamadas que comprenden llamadas metropolitanas, provinciales e interprovinciales, en concepto de ADSL. Todo ello supone, tras la regularización, una diferencia a favor de la reclamada de 65,80 euros (IVA incluido).

Respecto a la reconvencción formulada por la reclamada en la cantidad de 119,97 euros, la misma se **ESTIMA EN PARTE**, de forma que en vez de los 119,97 euros solicitados, únicamente debe abonar la reclamante los 65,80 euros justificados anteriormente.

La reclamada remitirá aviso de pago por la cantidad total de 65,80 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0843/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la facturación del servicio contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que hizo un contrato con la parte reclamada por un importe concreto. La primera factura no se ajustaba a esa cantidad, por lo que no la abona, ya que en ella se especifica un importe de 45,90 euros en «otros conceptos», estando el reclamante disconforme con esta cantidad. Asimismo, según manifiesta el reclamante, el servicio le fue suspendido por causas ajenas a su voluntad a primeros de agosto por lo que se niega a abonar las cuotas de las sucesivas facturas. El reclamante solicita la reparación de los desperfectos realizados durante la instalación del servicio de los que presenta presupuesto detallado, así como requerimiento del presidente de la comunidad de vecinos para que se reparen.

Solicita la modificación de la primera factura en los términos expresados, la anulación de las facturas de octubre y sucesivas, la rescisión del contrato sin penalización alguna, reparación de los desperfectos mencionados y la exclusión del listado de solvencia patrimonial si estuviere incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito firmado por un representante del Área Satisfacción Clientes y remitido con fecha 25 de octubre de 2006, en el que manifiesta que el motivo de la reclamación tiene como origen la disconformidad respecto a la facturación correspondiente al mes de mayo de 2006. Analizada la reclamación, se ha comprobado que el período de la factura reclamada es el de 24 de abril al 24 de mayo de 2006; no obstante el período de facturación de la cuota de los servicios es del 19 de mayo al 24 de junio. La cláusula 12.1 del contrato aceptado por el reclamante establece que la cuota mensual se devengará por anticipado y el precio de los servicios en función de los consumos realizados y una vez prestados los mismos. No obstante se tiene constancia que el reclamante notificó con fecha 2 de junio de 2006 una incidencia en el servicio de telefonía que fue solventada con fecha 4 de junio por lo que procedía una compensación de cuota de los servicios por un importe de 35,69 euros. En relación a la cuota de instalación aparece en la factura con un importe de 0 euros. El concepto de 45,90 euros es por la activación y configuración del servicio de Internet. En este caso al estar activado dicho servicio desde el día de la instalación no procede la aplicación de este concepto por lo que se procede a su anulación. Por todo

lo anterior se procedió a la anulación de la factura de mayo de 2006 que estaba pendiente de pago por un importe total de 94,64 euros. A día de la fecha del escrito el reclamante tiene pendiente de abono un importe de 45,11 euros, correspondiente a la factura de 24/07/06.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la situación originada es consecuencia de una deficiente facturación cuyas consecuencias no tiene que soportar el reclamante. En consecuencia, la parte reclamada rectificará la factura de fecha 24-07-06 por un importe de 29,90 euros, más IVA, que el reclamante abonará por alguno de los procedimientos establecidos en el escrito de alegaciones de fecha 25 de octubre de la empresa reclamada. Las facturas de octubre de 2006 y sucesivas se anularán. La parte reclamada abonará en la cuenta donde el reclamante tenía domiciliados sus recibos la cantidad de 60 euros, más IVA, en concepto de reparación de los desperfectos ocasionados y acreditados durante la instalación del servicio contratado. Se rescindirá la relación contractual entre ambas partes y la empresa reclamada adoptará una vez efectuado el pago por el reclamante, las medidas necesarias para excluir a la parte reclamante de cualquier listado de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0930/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en abono por interrupción servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE no comparece a la Vista, pero presenta escrito para ser leído en la misma, en el que se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que durante el mes de diciembre y hasta el 17 de enero de 2006 estuvo sin servicio por lo que la demandada le comunicó que le abonaría 46,87 euros, más IVA, como compensación. Anteriormente a esta reclamación había presentado otra correspondiente al período de 12-9-04 al 19-1-05 en que también estuvo sin servicio telefónico y del cual le indicaron que le abonarían unos 88 euros como compensación. Sin embargo, la reclamada le abonó sólo 87,81 euros, diciéndole que esa cantidad correspondía al total de indemnizaciones compensatorias, cantidad con la que no está de acuerdo pues no se corresponde con la que le dijeron inicialmente, que sumando las dos cantidades ascendía a 134,68 euros; y que entiende corresponde al abono del primer período sin servicio. Solicita la devolución de los 46,87 euros, más IVA, en compensación del período que estuvo sin servicio desde diciembre 05 a enero 06.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para su lectura en la Vista, y en lo alegado en el expediente manifiesta que se ha procedido a bonificar los días sin servicio correspondientes al período 12-09-04 a 19-01-05 de acuerdo a la Orden de Presidencia 2410/2004 y al período 21-12-05 a 10-01-06 de acuerdo al Real Decreto 424/2005, siendo la cantidad abonada de 87,87 euros, más IVA, acorde a lo previsto en dichas Disposiciones. Solicita implícitamente la desestimación de cualquier otra demanda indemnizatoria.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente consideramos que dado que el sistema de compensación por interrupción del servicio previsto tanto en la Orden de Presidencia 2410/2004, como en el Real Decreto 424/2005 se basa en el prorrateo por los días de servicio interrumpido de la media de facturación del cliente, para poder verificar si la indemnización otorgada por la demandada es correcta deberíamos haber podido analizar la facturación realizada a la demandante. Sin embargo, la misma no ha aportado al expediente copias de las facturas por lo que no ha sido posible realizar el correspondiente cálculo. Entendiendo que correspondía a la reclamante aportar dichos documentos para basar su pretensión, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0984/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que, en diversos escritos de fecha 20 de julio, 11 de agosto, 29 de agosto y 17 de octubre, solicita que se reponga la línea de teléfono, así como la devolución de lo incorrectamente cobrado. En el acto de la vista, el reclamante manifiesta que solicitó la portabilidad el 10 de noviembre de 2005, pero la empresa reclamada le siguió facturando las llamadas a pesar de haber solicitado la baja a través del BUROFAX entregado el 30 de junio de 2006, cuya fotocopia consta en el expediente y al que aún no se ha dado respuesta. Las llamadas internacionales se le cortan y las sigue facturando la empresa reclamada. Posteriormente solicita la vuelta al servicio de la parte reclamada, pero desde entonces no tiene línea.

Reitera la solicitud de reposición de la línea, así como que no se le vuelvan a interrumpir las llamadas internacionales, así como la anulación de las facturas hasta la fecha de la reposición. Se hace constar que la última factura pagada es la correspondiente al mes de febrero de 2006. Las facturas a las que se hace mención son las siguientes:

- Fecha de factura 4 de abril de 2006, por un importe de 32,56 euros.
- Fecha de factura 4 de junio de 2006, por un importe de 70,24 euros.
- Fecha de factura 4 de agosto de 2006, por un importe de 39,52 euros.
- Fecha de factura 4 de octubre de 2006, por un importe de –86,86 euros.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, por correo certificado del que consta su entrega y recepción, manifiesta que no consta reclamación presentada por el reclamante a nuestra empresa. No obstante, se le informó de que volvía a tener servicio con fecha 24-04-06. Se ha procedido a cursar la baja de la línea el día 27-07-06 por impago de las facturas que ascienden a 142,35 euros, cantidad por la que se formula reconvencción salvo pagos o débitos posteriores. Si el reclamante desea volver a tener servicio, una vez satisfecha la deuda, deberá solicitar el alta a nuestro Servicio de Atención al Cliente. Con fecha 4 de octubre, se detalla una nueva factura de –86,86 euros, con lo que el débito final quedaría reducido a 55,46 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada.

Queda acreditada la deficiente atención al reclamante ya que no se ha producido contestación alguna a su BUROFAX entregado con fecha 30 de junio cuya recepción consta en el expediente.

Asimismo, de la documentación aportada en el acto de la vista consta contrato de preasignación o preselección suscrito por el reclamante con otro operador en fecha 10 de noviembre de 2005, consistente en que un cliente cursa a través del operador preasignado todas las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil y a numeración de red inteligente; en consecuencia, quedan excluidos de este contrato los conceptos de Servicio Telefónico Básico, así como otro tipo de llamadas como las efectuadas a través de Operadora o Servicios de Información 118, que deberán ser abonados a la parte reclamada.

Por tanto, las facturas emitidas por la parte reclamada con fecha 4 de abril, 4 de junio, y 4 de agosto de 2006 son correctas por comprender los conceptos descritos anteriormente, es decir, Cuota de Abono de Línea Individual, Llamadas a través de Operadora (cobros revertidos) y Servicios de Información 118, lo que asciende a un total de 142,32 euros, IVA incluido.

El impago de estas facturas motiva la baja de la línea telefónica del reclamante el día 27 de julio de 2006 con efectos del día 09 de mayo de 2006, fecha desde la cual la empresa reclamada deduce de la deuda total del reclamante el importe de las Cuotas Fijas facturadas con posterioridad a dicha fecha por la no prestación del servicio, importe relacionado en factura de fecha 4 de octubre de 2006 por un importe de -86,86 euros, IVA incluido.

En consecuencia, la parte reclamante abonará a la parte reclamada, en cualquiera de las entidades relacionadas en los avisos de pago de la compañía, el importe de 55,46 euros (142,32 euros menos 86,86 euros). Una vez realizado dicho pago, si es del interés del reclamante, puede solicitar el alta de la línea a través del Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1077/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la facturación en llamada de tarificación adicional

LA PARTE RECLAMANTE no comparece excusando telefónicamente su asistencia. En su escrito de reclamación manifestaba que desde el mes de enero de 2006 se le cobra una tarifa adicional. En el contrato tiene restringido el acceso a llamadas de tarificación adicional. Solicita que se le devuelvan los importes facturados indebidamente correspondientes a esas llamadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito firmado por un representante del Área Satisfacción Clientes y remitido con fecha 15 de septiembre de 2006, en el que manifiesta que el motivo de la reclamación tiene como origen la disconformidad sobre la facturación de llamadas de tarificación adicional. Se ha comprobado que el reclamante tiene contratada la restricción de llamadas de tarificación adicional, por lo que se ha procedido a realizar un abono de 74,84 euros en la próxima factura.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante porque ha creado acreditado, tal y como reconoce la empresa reclamada, que tenía restringido el acceso a llamadas de tarificación adicional por lo que no procede facturar ningún importe por dicho concepto. En consecuencia, la parte reclamada devolverá a la parte reclamante el importe, abonado por el reclamante, de las llamadas realizadas a números de tarificación adicional que se hubieran facturado desde el mes de enero de 2006 hasta la fecha de notificación del presente laudo, cuya cuantía no coincide con la solicitada por el reclamante en su escrito de reclamación, mediante transferencia bancaria a la cuenta en que tiene domiciliados sus recibos con la empresa reclamada. Asimismo la parte reclamada dejará de facturar dichos importes en sucesivas facturas.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1146/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Con fecha 12 de diciembre de 2005 su número de teléfono de su segunda residencia lo pasó a gestionar otra empresa como consta en el expediente. No obstante, la parte reclamada ha seguido girando facturas sobre este número. Aporta el reclamante un laudo acerca del número de teléfono que no ha sido cumplido todavía por la empresa reclamada, que tiene una cuenta de domiciliación; otro número tiene otra cuenta de domiciliación. Aporta el reclamante los extractos bancarios en los que considera que le están cobrando por un número de teléfono que ya está portado a otra Compañía. No recibe ningún detalle de consumo ni facturas del número. Todos los recibos están abonados. La cantidad cobrada indebidamente es de 245,66 euros; por lo que solicita que le abonen esa cantidad más 3.500 euros por daños morales, y que no le giren más recibos de dicho número.

LA PARTE RECLAMADA no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con aviso de recibo.

ACUERDO

El Colegio Arbitral acuerda solicitar a la parte reclamante el extracto de la cuenta en la que está domiciliada la facturación correspondiente al número de teléfono con movimientos desde el 12 de diciembre de 2005 hasta la fecha, así como los recibos bancarios acreditativos de cada movimiento de este teléfono de dicho período. Por otra parte, se acuerda solicitar a la parte reclamada las facturas correspondientes al número de teléfono emitidas desde el 12 de diciembre de 2005 hasta la fecha, y las dos últimas facturas correspondientes al otro número de teléfono.

El plazo de envío de la documentación solicitada será de QUINCE DÍAS HÁBILES a partir de la recepción del presente acuerdo; una vez finalizado el plazo de presentación de pruebas, este Colegio Arbitral resolverá dictando laudo sin citación de nueva Audiencia.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas y de la documentación aportada por las partes tras la prueba practicada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no se ha cobrado cantidad indebida alguna ya que los 245,66 euros en litigio corresponden al otro número de teléfono, del que también es titular el reclamante, que no estaba portado a otra Compañía, como ha quedado suficientemente acreditado mediante las facturas y extractos aportados en la prueba practicada; en cuanto a la pretensión de indemnización por daños morales se considera que no procede al no haber quedado acreditados documentalmente tales daños y perjuicios; finalmente, la pretensión de que no le giren más facturas del otro número de teléfono decae al comprobarse en la documentación aportada tras la prueba practicada que no se le están cobrando desde que se produjo la portabilidad.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1182/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

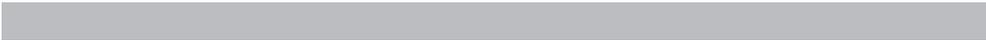
Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. En junio de 2002 propusieron a la Comunidad de Propietarios para ver la televisión. A finales de 2005 se empiezan a cortar emisiones, y a haber irregularidades. Ha gastado bastante dinero en llamadas al 902. Han cortado definitivamente la señal, no pueden ver la Sexta ni Aragón Televisión, por ejemplo. Desconectaron unas conexiones de la antena de televisión que no tenían que haber hecho. Aporta unas fotos en las que se ve el distribuidor de señal para demostrar que lo que hay que hacer es restituir los cables a su lugar original lo que podría solucionar el que pudieran ver las cadenas que se emiten en abierto, ya que la Comunidad ya ha actualizado las antenas para ver las nuevas cadenas, y no lo pueden hacer por causa de esta controversia. Aporta el contrato con la Comunidad de Propietarios para demostrar que se ha incumplido. Aporta asimismo una factura de fecha 9 de noviembre por importe de 10,43 euros por darle de nuevo conexión; factura que no ha abonado, habiendo recibido una carta amenazante a estos efectos. Solicita que restituyan las conexiones a la antena de la Comunidad que en su día anularon, que se anulen las facturas pendientes de pago, que se anule el contrato con el reclamante y que le excluyan del fichero de morosos si hubiera sido incluido.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: «El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante con la facturación de los servicios prestados por nuestra Compañía.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que al solicitar el reclamante el cambio de servicio de Televisión Analógica a Televisión Digital se procedió a aplicar la promoción vigente.

Asimismo, indicar que hemos informado al reclamante de la imposibilidad de mantener la promoción anterior aplicada a su Comunidad de Propietarios para el servicio de Televisión Analógica dado que, desde el 6 de noviembre de 2006 se produce un apagón analógico y desaparece el servicio prestado por nuestra Compañía. Dicho contrato no incluye el servicio de Televisión Digital.



Asimismo, indicar que hemos procedido a anular las facturas de julio y agosto de 2006 por importe de 59,45 euros por calidad de servicio. Asimismo, se ha procedido a aplicar un descuento del 100% en la cuota del servicio de Televisión y del alquiler del decodificador durante un período de 12 meses por calidad de servicio.

En lo concerniente a la reclamación de indemnización de daños y perjuicios solicitada por la parte reclamante respecto al uso por parte de nuestra Compañía del cableado de Televisión de la Comunidad anulando la señal de antena comunitaria, señalar que en ningún caso han quedado acreditados por parte del reclamante los hipotéticos daños a los que hace referencia 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 requieren para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien la solicite, 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 una indemnización por daños y perjuicios, sin existir siquiera un mínimo indicio de prueba de su existencia, situaría a nuestra Compañía 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.

Les indicamos que a fecha de hoy el reclamante dispone del servicio de Televisión activo con nuestra Compañía, sin facturas pendientes de regularizar.»

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 parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que se ha procedido a una modificación sustancial de las condiciones del contrato unilateralmente por parte de la empresa reclamada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

– que la empresa reclamada restablecerá las conexiones del sistema de televisión para que la parte reclamante disponga de la señal que captan las antenas de televisión comunitarias, tal y como estaban antes de su contratación con la parte reclamada;

– que la empresa reclamada anule todas las facturas pendientes de pago; de esta forma, no quedarán facturas pendientes de regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada;

– asimismo la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir a la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1195/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la instalación del servicio de televisión por cable

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se hizo la instalación del cable en su inmueble sin que ésta se terminase. Requeridos por la Comunidad de vecinos para que se concluyese no obtuvieron respuesta. Solicita que se concluya la instalación o que se retire sin perjuicio alguno para el inmueble. Comparece como Presidente y en nombre de toda la Comunidad.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito remitido por el Área de Satisfacción de Clientes. Manifiesta que el motivo de la reclamación tiene como origen la disconformidad por parte de la Comunidad de propietarios que representa el reclamante en la instalación realizada por esta empresa en el edificio sito en Zaragoza. Analizada dicha reclamación, comunica que se está procediendo a la revisión del cableado en la instalación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no se han acreditado suficientemente, por parte de la empresa reclamada, los motivos para no concluir la instalación del cable objeto de la reclamación. En consecuencia, la parte reclamada deberá, en el plazo de tres meses, concluir la instalación del cable iniciada y sólo si ésta no fuera posible, retirar la misma del inmueble sin perjuicio alguno ni desperfecto para el mismo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1221/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la facturación emitida por la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que es cliente de la parte reclamada desde el año 2001. En esa fecha el decodificador no se cobraba. Cuando le empezaron a cobrar, reclamó y se le dio la razón. Posteriormente se le volvió a cobrar y desde que presentó la reclamación no se le abona. El cambio de televisión analógica a digital no fue solicitado por la reclamante sino realizado por la propia empresa y se realizó no sólo a ella sino a todo el mundo. En el contrato se especifica que cualquier cambio tecnológico corre de cuenta de la empresa. Entiende que no se le debe abonar el alquiler del decodificador y la devolución de los importes de los meses en los que se le ha cobrado dicho alquiler, que ascienden a 30,11 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito suscrito por un representante del Área de Satisfacción de Clientes. Manifiesta que el motivo de la reclamación es la disconformidad del cliente con el cobro del alquiler del decodificador. Analizada la reclamación se ha comprobado que no se ha detectado deficiencia alguna en la facturación, pero que en calidad de servicio se ha aplicado un descuento sobre dicho alquiler del 100% durante seis mensualidades. Se ha comprobado que la reclamante no abona el alquiler del decodificador desde el alta del servicio hasta junio de 2004, porque el concepto se incluía en su cuota mensual; en dicha fecha deja de ser así, abonándose por dicho concepto 1,16 euros, aplicándosele un descuento del 75%, que finaliza en enero de 2005. Desde esa fecha y hasta que el cliente solicita el cambio de televisión analógica a digital se factura por el alquiler del equipo 4,65 euros que pasa a tener promocionado tras el cambio hasta la finalización de la promoción en julio de 2006. No se le ha facturado el alquiler del equipo de la televisión, porque el cliente se ha beneficiado de promociones aplicadas sobre el mismo. No tiene facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la modificación en las condiciones del servicio contratado se han producido unilateralmente por la empresa reclamada contraviniendo lo estipulado en el propio contrato suscrito por ambas partes, en el que se establece que dichas modificaciones serán de cuenta de la propia empresa, así como la publicidad que en su momento se le ofreció a la reclamante. En consecuencia, la parte reclamada devolverá a la reclamante la cantidad de 30,11 euros, mediante transferencia bancaria a la cuenta en que la reclamante tiene domiciliados sus recibos y renunciará a cobrarle el alquiler del decodificador mientras se mantenga la relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1234/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la facturación emitida por la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMANTE no comparece. En su escrito de reclamación manifestaba que en las fechas de las facturas de los meses de abril y mayo tenía contratado un servicio de restricción de llamadas salientes y que no ha sido operativo, ya que se han reactivado dichas llamadas, sin que en ningún momento dicho servicio haya sido desactivado. Afirma que dicho servicio haya sido desactivado por la empresa reclamada sin autorización de la reclamante. Solicita el importe correspondiente a dichas llamadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito suscrito por un representante del Área de Satisfacción de Clientes. Manifiesta que el motivo de la reclamación tiene como origen el desacuerdo con la facturación emitida en los meses de abril y mayo de 2006. Analizada la reclamación se ha comprobado que no es posible atender a su petición debido a que la restricción de llamadas salientes a números de tarificación adicional está activa desde la parte reclamada, pero se facilita la opción de activar o desactivar esta restricción de forma voluntaria a través de una clave. Se ha confirmado que las llamadas objeto de reclamación se han realizado desde el número de teléfono de la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no ha quedado acreditado que las llamadas objeto de reclamación no se hayan realizado desde el teléfono de la reclamante y sin que este Colegio Arbitral pueda verificar el posible uso que se haya podido realizar de la clave de desactivación de llamadas salientes a teléfonos de tarificación adicional.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1239/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece ni presenta escrito para ser leído en la vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que contrató Dúo ADSL, más llamadas nacionales gratuitas, por el precio de 38,10 euros al mes, con alta de línea gratis. La instalación se realizó en abril de 2006, recibiendo en junio una factura con la que no está conforme. No la pagó, por lo que le inutilizaron la línea, hasta que el 28 de julio pagó. Solicita la revisión de la factura por no ajustarse al contrato y que la línea vuelva a poder ser utilizada.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que en las fechas de contratación no había ninguna campaña ofreciendo los precios que la cliente menciona en su escrito; y lo que sucede es que confunde la cuota de alta que se le descuenta en factura, con la cuota mensual del servicio. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda por considerar que los importes facturados objeto de esta reclamación son correctos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, aprecia que en la factura que se impugna se cargan 38,10 euros de cuota de alta para a continuación descontarlos resultando por ello que la facturación cumple con la oferta que alega la reclamante, entendiéndose que no quedan incluidos en la gratuidad los costes fijos por gastos de instalación y conexión, ni por supuesto los consumos realizados.

En consecuencia, debemos DESESTIMAR TOTALMENTE, y así lo hacemos, la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1277/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El 12 de julio de 2006 se dieron de alta en la promoción teléfono + banda ancha, con una tarifa de 29,90 + IVA/mes (34,68 euros). Instalaron el teléfono e Internet. Cuando sus familiares y amigos intentaban ponerse en contacto con ellos, no lo conseguían; no podían hacer un uso normal del teléfono; había como un cruce de líneas, pero siempre era con la misma persona; descolgaban para llamar y aparecía la voz, siempre de la misma persona. Llamaron al servicio de atención al cliente, pero no les resolvían el problema; vino un técnico, pero tampoco dio una solución. Ellos habían corroborado que el problema residía en el cruce de la línea con la de otro ciudadano, que ya se había dado de baja de esta empresa reclamada. Pasó un mes sin que se pusieran en contacto con ellos. A finales de agosto de 2006 les llegó una factura elevada, con llamadas internacionales, que coincidían con el país de origen de la otra persona implicada en el cruce de líneas. Le aseguraron que le devolverían el dinero de las llamadas que estaba haciendo al servicio de atención al cliente desde su teléfono móvil. Todas las facturas fueron abonadas. Después de entablar la reclamación en Consumo, fue cuando ya se pusieron en contacto con ellos y resolvieron el problema; pero han pagado facturas que no le correspondían, otras personas han escuchado sus llamadas. Les han ingresado 254,48 euros con fecha 7 de diciembre de 2006, no 289,17 euros como alega la empresa en el escrito presentado para el acto de audiencia. Actualmente tienen contrato y servicio activo con esta compañía. Solicita que les abonen la diferencia entre lo reintegrado y lo que se alega por la empresa como abonado al reclamante, en total 34,69 euros; y además, indemnización por daños y perjuicios, ya que ha habido una vulneración de su intimidad, ha tenido que realizar llamadas desde su teléfono móvil y tuvo que enviar un burofax por la reclamación, facturas que aporta en la audiencia; no ha podido utilizar el servicio, entre otros perjuicios; indemnización, que cifra en 640 euros, desglosados en 600 euros por daño moral y 40 euros por los gastos ocasionados en la tramitación de la reclamación.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

«El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto al funcionamiento del servicio de telefonía, indicando que no tiene línea desde el momento de la contratación, solicita activación del servicio adjudicándole nuevo número de teléfono, devolución de las facturas que ha abonado y compensación por daños y perjuicios.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha procedido a verificar con nuestro servicio técnico y nos consta que ha quedado solucionada la incidencia generada en su servicio de telefonía, confirmando que se le ha adjudicado un nuevo número y pudiendo la reclamante disfrutar de dicho servicio en óptimas condiciones.

Asimismo les informamos que hemos procedido a realizar abono por importe de 289,17 euros correspondientes a las facturas que constan abonadas desde el momento de la instalación del servicio.

Les indicamos que a fecha de hoy la reclamante tiene contrato en activo con nuestra compañía de teléfono e Internet, y ninguna factura pendiente de regularizar.

En lo concerniente a la reclamación de indemnización de daños y perjuicios solicitada por la parte reclamante, señalar que en ningún caso han quedado acreditados por parte de la reclamante los hipotéticos daños a los que hace referencia 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 requieren para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien la solicite, 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 una indemnización por daños y perjuicios, sin existir siquiera un mínimo indicio de prueba de su existencia, situaría a nuestra Compañía en una situación de absoluta indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando un enriquecimiento injusto de la reclamante, del todo incompatible con la finalidad pretendida por nuestro ordenamiento.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que el servicio contratado no ha funcionado correctamente, advirtiéndose además en atención a las alegaciones efectuadas por la reclamante, que el servicio de atención al cliente de la entidad reclamada no ha atendido en tiempo y forma las alegaciones que le fueron presentadas por la reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante, en concepto de devolución de importes pendientes y resarcimiento por las molestias ocasionadas, la cantidad de 125 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1296/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de telefonía

La representación de **LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que, tenía contratada la línea de teléfono con la parte reclamada. Ante la existencia de una avería consistente en un ruido en la línea, llaman a la empresa, y les envía un técnico. Revisa la instalación, constata la existencia de ruido, y realiza un trabajo que parece subsanar el ruido. No obstante, persiste la avería, de manera que vuelven a llamar, indicándoles que repararán desde la central. Como la avería todavía persiste, se persona nuevamente el técnico. La avería sigue sin reparar. A pesar de ello reciben una factura con importes en concepto de estas actuaciones técnicas.

En ningún momento se les extiende parte de trabajo para su firma ni se les entrega copia alguna. Dado que la avería persiste, es decir, no hacen desaparecer el ruido en línea, y ante el envío de factura con importes que consideran injustificados por no haber sido informados de este cargo, por considerar que mensualmente ya pagaban un importe en concepto de mantenimiento, y por no haber solucionado la avería, deciden cambiar de operadora.

Abonaron la factura objeto de la controversia.

Solicitan la devolución de los 91,74 euros + IVA, pagados a la reclamada por las visitas.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo cuya recepción, firmada el 20-12-06, consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

No obstante, consta en el expediente su escrito de fecha 28-11-06, remitido por fax, en respuesta al traslado de la solicitud de arbitraje, donde facilitan como explicación al supuesto planteado que «el reclamante tiene contratada la línea y un aparato en alquiler, por lo que la parte reclamada es responsable del mantenimiento de la línea exterior y del aparato alquilado, siendo responsabilidad del titular las incidencias originadas en la red interior u otros aparatos que tenga instalados, ya que no tiene ningún contrato de mantenimiento para esta instalación.

El problema que originó las llamadas del reclamante al servicio de Averías no estaban localizados como elementos de nuestra responsabilidad, por lo que consideramos correctos los importes facturados.

Matizan la conveniencia de acompañar copia del Boletín de Actuación en Domicilio por los técnicos, en el que constan los trabajos realizados y el problema detectado.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante, dado que se considera innecesario un segundo desplazamiento para realizar la diagnosis cuando en la primera ya se había realizado.

En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe de 45,87 euros + IVA, mediante talón nominativo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1308/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación alta línea telefónica y ADSL

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la vista, y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que contrató en mayo de 2006 línea y ADSL con la demandada, a través del teléfono, porque los comerciales le dijeron que le costaría el alta por todos los conceptos 52,83 euros y sin embargo le han pasado una factura por valor de 504,35 euros, que considera desproporcionada y que no es lo que le contaron, porque le cargan conceptos sobre los que no le informaron, incluso le cobran como venta el router que lo tuvo alquilado. Actualmente ya se encuentra de baja definitiva. Solicita la devolución de la diferencia entre lo que le ofertaron y lo que realmente le han cobrado.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que la reclamante hizo petición conjunta de línea con servicio de voz y con ADSL el 1.6.06, no existiendo ninguna promoción vigente en esa fecha; por lo que la factura impugnada recoge de manera correcta las cuotas de alta del servicio de voz, del servicio ADSL, compra de router inalámbrico, importes de instalación del kit ADSL y desplazamientos de los técnicos. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que el elemento decisivo para determinar si la facturación impugnada es o no correcta es establecer el contenido y precio concreto que se ofertó a la cliente, dada la absoluta y radical diferencia en las versiones aportadas por las partes. Dado que no existe soporte documental alguno, pues los trámites se hicieron por teléfono, debemos guiarnos por indicios razonables. A tal efecto no parece creíble que si a la reclamante se la informó de manera correcta y exacta de los precios que se iban a facturar, efectuara la contratación cuando era conocedora de otras ofertas mucho más ventajosas de la propia reclamada; por lo que entendemos que se ha producido un vicio en el consentimiento, por no haber sido informada correctamente o de manera completa y exacta. Por ello entendemos que parte de la factura cobrada debe serle devuelta, en la cantidad que exceda de los cargos por cuotas y consumos correctamente facturados y los 52,83 euros que manifiesta le ofertó el comercial.

En consecuencia ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 352,56 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1336/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece representado por su esposa y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Vino un comercial a ofrecerle el servicio. Aceptó si no se veían los cables, pero no ha sido así, como se puede observar en las fotos. Los cables siguen por fuera. La televisión del dormitorio se ve mucho peor que antes de que vinieran a ofrecerle nada. Cuando hizo el contrato se comprometieron a que estaría sin teléfono sólo durante tres horas; esto pasó durante cuatro días, ya que el teléfono suyo se lo pusieron a una vecina. Durante el mes que tuvo servicio, no funcionaba bien la televisión, no tenía señal, no funcionaba Internet; solamente una vez vino un técnico, pero al poco rato ya no se veía la televisión; durante todo el mes no le hacían caso, no le atendían sus problemas. Se tuvo que dar de alta con inmediatez en otra compañía de nuevo, para poder tener servicio, que le costó 150 euros; gastó otros 150 euros en teléfono móvil durante el tiempo que estuvo con esta empresa, por el irregular servicio; por otra parte, ahora debe gastar una importante suma de dinero para que la instalación y el servicio queden como estaba anteriormente, ya que no puede ver la televisión de su dormitorio; por ello solicita 600 euros de indemnización. Actualmente trabaja con otra compañía normalmente, con teléfono+ADSL. No pagó ningún recibo a causa de estas incidencias, y además el recibo llegó con un importe superior al comprometido.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

«El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la facturación emitida por nuestra compañía, incidencias en el servicio de telefonía, de televisión y en la instalación.

Una vez analizada la reclamación de referencia, toda la información disponible en nuestros archivos y tras realizar las comprobaciones oportunas, les informamos que los servicios fueron desconectados a petición del reclamante.

En primer lugar les comunicamos que en la primera factura aparece un número de teléfono que no es el propio del reclamante, puesto que para realizar la portabilidad numérica es necesario que el cliente tenga contratado el servicio de telefonía con nuestra compañía y para ello se le asigna un número provisional hasta que el proceso se complete. En segundo lugar, efectivamente existió una incidencia a la hora de completar el proceso de la portabilidad, por lo que incluyó en la factura una compensación de 24,50 euros, más IVA.

En tercer lugar, las incidencias mencionadas a la hora de la instalación fueron resueltas por la empresa instaladora.

En cuarto lugar, la incidencia sufrida en el servicio de televisión no es tal, puesto que el servicio funcionaba correctamente y era el resto de aparatos conectados a la televisión los que no funcionaban, como el vídeo o el DVD.

No obstante, les informamos que se han dado las órdenes oportunas para que sea anulada toda la facturación emitida en calidad de servicio y por las molestias ocasionadas.

Por último, en lo concerniente a la reclamación de indemnización 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 referencia 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 requieren para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien la solicite, 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 una indemnización por daños y perjuicios, sin existir siquiera un mínimo indicio de prueba de su existencia, situaría a nuestra Compañía en una situación de absoluta indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando un enriquecimiento injusto de la reclamante, del todo incompatible con la finalidad pretendida por nuestro ordenamiento.

En la actualidad el reclamante no dispone de servicio activo alguno y no existen facturas pendientes de regularizar.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y prueba documental fotográfica, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que el reclamante estuvo un mes sin servicio correcto, y se produjeron desperfectos en el inmueble a causa de la deficiente instalación.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente, la cantidad de 200 euros como compensación al mes que el reclamante estuvo sin un correcto servicio y las deficiencias mencionadas en su domicilio; de esta forma, no quedarán facturas pendientes de regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1418/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por disconformidad sobre la facturación del servicio de telefonía contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que solicitó el pack dúo que implicaba el alta de línea gratuita. Recibió una factura de 90 euros. No estaba conforme con dicha cantidad y comprobó que le habían cobrado el alta de línea. A las pocas semanas recibió otra factura de 245 euros en el que se incluía un concepto que ella no había solicitado. Reclamó por los dos conceptos no reconocidos (alta de línea y «conecta box»). La empresa reconoció el error en la facturación del alta de línea, pero nunca se corrigió la situación respecto al «conecta box» Posteriormente le cortaron la línea por falta de pago correspondiente a la factura de 245 euros corregida tras descontarle el importe del «conecta box». Finalmente abonó el importe de esa factura. Solicita el reconocimiento de la inexistencia de cantidades pendientes de pago, la reinstalación de la línea sin coste alguno y la exclusión de cualquier listado de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito firmado por el Jefe de Servicio al Cliente y manifiesta que la disconformidad se refiere a los conceptos facturados en fecha 25-10-06 y 4-11-06 por alta de línea y compra de módem conecta box. Con fecha 17-11-06 se realizó una bonificación de 92,25 euros correspondiente al alta de línea que fueron deducidos y con fecha 1-12-06 se realizó otra bonificación por el mismo importe que también fue compensada con deuda pendiente, por lo que se bonificó el alta de línea por duplicado. Como el importe del módem asciende a 129 + IVA se ha realizado una bonificación de 49,47. Las cantidades pendientes de pago ascendían en la fecha del escrito de contestación a la reclamación a 160,52 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que se produjo un error injustificado en la facturación emitida (al haber incluido el alta de línea que era gratuita y un módem conecta box no solicitado). En consecuencia, la parte reclamada no facturará cantidad alguna por la rehabilitación de la línea, determinando este Colegio Arbitral la inexistencia de cantidad alguna pendiente de pago en relación con este expediente. Asimismo la parte reclamada adoptará las medidas necesarias para excluir a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1574/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje. Le llegó una factura de teléfono por importe de 650,79 euros. La devolvió pensando que era excesiva, aun reconociendo que había hecho las llamadas, se le han cobrado los minutos enteros de cada llamada, habiendo hablado solamente unos pocos segundos cada vez. No se le había informado sobre la tarificación; siendo engañosa la publicidad que aparece en pantalla en la emisión del concurso. Tampoco conoce la razón social o titularidad de la empresa de la línea telefónica del concurso. Las facturas de 19 de diciembre de 2006 y 19 de enero de 2006 han sido abonadas. Solicita abonar de los 650,79 euros, solamente lo efectivamente consumido, por lo que deberían deducirle 444,22 euros más IVA.

LA PARTE RECLAMADA, 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 el 16 de febrero de 2007, no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito.

Consta en el expediente la contestación de la empresa reclamada a la notificación de la solicitud de arbitraje en los siguientes términos:

«Damos respuesta a la reclamación presentada por el reclamante, en la que manifiesta su disconformidad con la facturación de llamadas a números 905, alegando que la mayoría son de pocos segundos, y le facturan el minuto entero.

En primer lugar, indicarles que se han comprobado todos los elementos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación siendo el resultado correcto.

Al respecto, informarles que el reclamante reconoce haber realizado las 473 llamadas al número indicado, correspondientes a un concurso de televisión.

No obstante, queremos indicar que este tipo de llamadas a 905 se distinguen del resto de llamadas a números de tarificación adicional, en que en éstas, el usuario que llama paga un importe fijo desde el primer segundo de conexión, con un límite máximo de tres minutos.

Por lo tanto, si la información facilitada por la cadena de TV, no se corresponde con lo informado, es a ésta o a la empresa prestadora del servicio, contra quien deberán formular la correspondiente reclamación.

Por todo lo expuesto, consideramos los importes correctos y esperamos haber atendido la reclamación del reclamante.

Al día de la fecha, el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 812,37 euros, correspondientes a las facturas de 19-11-2006 y 19-01-2007, cantidad por la que expresamente formulamos reconvencción, sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.»

LAUDO

Alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que no es imputable a la empresa reclamada la información al consumidor que se visualiza en el receptor de televisión en supuestos como el de la controversia.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 650,79 euros, IVA incluido, en tres plazos mensuales de 216,93 euros cada uno, quedando de esta forma regularizada la deuda.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1576/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

Exhortadas las partes a alcanzar una conciliación sin que ésta prosperase, el Colegio Arbitral entra en el estudio de los puntos controvertidos objeto del arbitraje y alegaciones presentadas por las partes:

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El 16 de noviembre de 2004 firmaron un contrato con cuatro eventos mensuales al mes para siempre; en el contrato no aparece Pack Café. Las facturas no aparecían correctas en relación con lo contratado. Cada vez que recibían una factura, tenían que llamar para que rectificaran las facturas. Los eventos podían ser partidos de fútbol o películas. Ayer llegó una factura de fecha de emisión de 9 de marzo de 2007 de descuento por importe de 109 euros, más IVA, en total 116,63 euros. Solicita que se respete lo contratado: cuatro eventos gratuitos mensuales, independientemente de que sean películas o partidos de fútbol; restitución de la devolución de la factura de 30 de septiembre de 9 euros, y 100 euros por las llamadas realizadas para solucionar la controversia, que coincide con la factura recibida, pero que no ha sido aplicada efectivamente hasta la fecha.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que: «El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el malestar del reclamante con la información recibida en relación a la promoción contratada, ya que según manifiesta, el servicio contratado/solicitado no se corresponde con el que finalmente se le ha prestado.

Una vez analizada la reclamación de referencia y toda la documentación relacionada con la misma, se pudo comprobar cómo la promoción Pack Café que contrató el reclamante se aplica correctamente, ya que dicha promoción incluye cuatro partidos de fútbol al mes, por lo que el resto de eventos de mirador no se incluyen dentro de esta promoción.

Asimismo, les informamos que se procedió en calidad de servicio a solicitar un abono de 109 euros, tal y como el reclamante nos solicitaba en su escrito y que será aplicado en la próxima facturación».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, al apreciar que ha quedado acreditado en atención a la documentación aportada, y concretamente atendidos los términos del contrato suscrito con la reclamada, que el reclamante, efectivamente, contrató cuatro eventos gratuitos al mes sin ninguna otra especificación.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 109 euros, más IVA, si no lo hubiera efectuado con esta fecha.

Asimismo, la empresa reclamada se atenderá a los términos del contrato celebrado con el reclamante, suministrándole los cuatro eventos gratuitos al mes comprometidos, independientemente de la naturaleza de los mismos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1593/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante su hijo y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Contrató teléfono, más televisión. Le tuvieron dos meses sin teléfono, noviembre y diciembre de 2006. La primera factura la devolvió. La segunda, por un error del banco, ha sido abonada. Aporta el reclamante la factura del mes actual, por valor de 62 euros, teniendo un contrato de 27 euros + 6 de un decodificador + 3,49 euros de un segundo decodificador. Le han dejado sin contestador. Hay un elevado número de llamadas a un 902, que considera que no debe abonar, ya que se han hecho por una deficiente atención al cliente. No tiene conocimiento hasta la fecha de que se haya hecho el abono de 93,32 euros que indica la empresa en su escrito de alegaciones al acto de audiencia. En la última factura aparece un cargo por desplazamiento, que considera que no debe abonar, ya que el trabajo no se realizó bien por causas imputables a la empresa reclamada. Solicita que le devuelvan los 93,32 euros que indica la empresa que le va a reintegrar, el desplazamiento por valor de 14,99 euros, más IVA, y las llamadas que ha realizado al teléfono de atención al cliente, que ascienden a 2,29 euros, más IVA; asimismo, que le instalen el contestador.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

«El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la tardanza en la instalación de los servicios, así como en la facturación emitida.

Se ha procedido a solicitar devolución de los importes de las facturas de noviembre y diciembre, que se aplica en la factura de enero por un total de -93,32 euros.

Asimismo, les informamos que nos constan los servicios activados desde el pasado mes de enero.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que se produjo una demora en la instalación telefónica por causas no imputables al reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 93,32 euros, correspondiente a las facturas de noviembre y diciembre de 2006, si no lo hubiera efectuado con esta fecha, así como la cantidad de 20,04 euros correspondiente al desplazamiento para la finalización de la instalación inacabada y las llamadas efectuadas para solucionar la situación.

Asimismo, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para proceder a activar el contestador automático contratado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1603/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Ha intentado en un elevado número de ocasiones resolver el conflicto con la empresa reclamada, pero no han atendido su reclamación. Tenía el teléfono anteriormente con otra empresa. Cambiaron el teléfono a la parte reclamada, también el de sus suegros; les habían dicho que les iba a costar la mitad que con la anterior compañía. Después les llegó una carta, varios meses después, cambiando las condiciones, iba a costar el doble de lo prometido. Como no estaban de acuerdo con las nuevas condiciones, el reclamante dijo que les devolvieran la línea para su anterior compañía. La empresa, en principio, comentó que eso no podía ser, que la línea ya era de la operadora reclamada. Dejaron de abonar tres facturas por no estar de acuerdo con la demora de la empresa en efectuar la portabilidad requerida. Fueron a las dos oficinas de la empresa, pero no les atendían; en total unas siete veces; pero ni siquiera les atendían, les hacían llamar por teléfono, y se oía una grabación; una vez, al insistir, se puso al teléfono un inspector, que les dijo que se lo iba a solucionar, pero no ha sido así. La anterior compañía intentaba recuperar la línea, pero la reclamada no facilitaba el procedimiento, por distintas causas. En este momento ya no tiene servicio activo con la operadora reclamada; está trabajando con la anterior operadora normalmente, desde mayo de 2006, aproximadamente. Pasaron unos seis meses desde que pidió la portabilidad inversa, hasta que finalmente pudo cambiar de nuevo. Solicita que le excluyan del fichero de morosos, y una indemnización por daños y perjuicios por la tardanza en la portabilidad, a estimar por el Colegio Arbitral.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

«El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el retraso en realizarse el cambio de Compañía por lo que solicita explicación y una compensación por daños y perjuicios.

Una vez analizada la reclamación de referencia y toda la documentación relacionada con la misma, se pudo comprobar cómo se les dio contestación a esta demanda a través de otra reclamación presentada por esta Junta Arbitral con

número expediente 0717/06-JA, en donde se les comunicaba, que el motivo que propició el retraso para realizar el cambio de Compañía fue debido en un principio, a que no se recibió por parte de la empresa requirente la documentación solicitando la portabilidad de la línea hasta el mes de mayo de 2006; además, en esas fechas el reclamante mantenía dos facturas impagadas, motivo por el cual también se le retuvo la baja y la portabilidad a la inversa de la línea.

Asimismo, les informamos que se procedió en calidad de servicio a la anulación de las 3 últimas facturas emitidas, para facilitar la baja y la portabilidad de la línea, así pues:

- Factura número 8_200604_01_200266, de fecha 14-04-06 e importe 49,02 euros.
- Factura número 8_200605_01_185292, de fecha 14-05-06 e importe 43,12 euros.
- Factura número 8_200606_01_206029, de fecha 14-06-06 e importe 6,12 euros.

Les indicamos que a fecha de hoy el reclamante no tiene contrato activo con nuestra Compañía, y ninguna factura pendiente de regularizar.

En lo concerniente a la reclamación de indemnización de daños y perjuicios solicitada por la parte reclamante, señalar que en ningún caso han quedado acreditados por parte del reclamante los hipotéticos daños a los que hace referencia 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 requieren para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien la solicite, 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 una indemnización por daños y perjuicios, sin existir siquiera un mínimo indicio de prueba de su existencia, situaría a la parte reclamada en una situación de absoluta indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando un enriquecimiento injusto de la reclamante, del todo incompatible con la finalidad pretendida por nuestro ordenamiento.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que se produjo una demora en la portabilidad inversa por causas no imputables al reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

– que la empresa reclamada anule las facturas pendientes de pago, correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2006, por un importe total de 98,26 euros, si no lo hubiera efectuado con esta fecha, aplicándose dicha cuantía como compensación por los daños y perjuicios por la demora anteriormente descrita;

– asimismo la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir a la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia;

– de esta forma, no quedarán facturas pendientes de regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1610/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje. Ha contratado un producto y no le han explicado correctamente cómo hacer uso del mismo. La información que le han dado ha sido errónea. No puede acreditar documentalmente los hechos, ya que la contratación e información siempre ha sido vía teléfono. Sólo cuando reclama, le indican cómo acceder a Internet. Primero tenía un servicio con esta empresa y se dio de baja. Al volver a darse de alta es cuando ha tenido problemas. Quizá al haber tenido servicio anteriormente, la operadora no le ha suministrado la información correcta en el nuevo alta. Todas las facturas están abonadas. Sólo una persona accede a Internet con este servicio. De acuerdo con el contrato formalizado, se le debe cobrar 74,55 euros bimensuales; por lo que considera que le deben devolver la diferencia en las dos facturas en controversia, en las que le cobraron 199 euros y 91,36 euros, respectivamente; por lo que su pretensión es de devolución de 141,26 euros.

LA PARTE RECLAMADA, 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 el 16 de febrero de 2007, no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito.

Consta en el expediente la contestación de la empresa reclamada a la notificación de la solicitud de arbitraje en los siguientes términos:

«En respuesta a la reclamación presentada por la reclamante, hemos de indicarles que a fecha 04-07-06 contrató el servicio Dúo Internet+Llamadas NODO de acceso a Internet 908200025 el cual, fue informado correctamente a la reclamante, tal como se puede observar en la factura impugnada, analizando el detalle de las llamadas metropolitanas, período 17-07-06 a 14-09-06, se observa que hasta el día 19-07-06 se ha conectado por el NODO contratado 908200025 y se le han aplicado correctamente los descuentos; ese mismo día procede a conectarse a Internet por otro NODO distinto, en concreto por el 908200220, el cual no corresponde al servicio contratado y no se puede aplicar ningún tipo de descuento.

Indicarles que la primera factura a la que afecta esta contratación es la emitida en fecha 04-08-06, período 18-05-06 a 16-07-06, de la cual, dado el tiempo transcurrido, no disponemos del detalle para su análisis; no obstante, en Resumen de Consumos tiene aplicado el descuento por Dúo Internet+Llamadas; así pues, se deduce que desde el Alta del servicio 04-07-06 se conectó correctamente hasta el día 19 de julio, y que fue informada correctamente del número de NODO de acceso a Internet.

Hemos de significarles que, tanto la configuración del ordenador como de los parámetros necesarios para poder conectarse a Internet, son llevados a cabo por el propio cliente, no siendo responsabilidad de la parte reclamada; además, hay que tener en cuenta que por el acceso telefónico de la red cada usuario puede comprobar en cada momento el número de NODO que tiene configurado en su ordenador para el acceso a Internet.

Así mismo, indicarles que, en fecha 30-09-06; se dio de baja del servicio Dúo Internet+Llamadas; actualmente consta nuevamente de alta del mismo servicio solicitado en fecha 30-12-06, con número de NODO de acceso a Internet 908200025.

Por lo expuesto, consideramos que los importes facturados objeto de esta reclamación son correctos.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que no ha quedado acreditado que la información suministrada a la reclamante en la formalización del contrato, haya sido incorrecta, no quedando acreditado documentalmente, por otra parte, la diferencia de importes que, a juicio de la reclamante, pudiera haber entre lo comprometido y lo efectivamente cobrado en las facturas en controversia.

LLAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1622/06-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece personalmente ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citado en tiempo y forma como consta en el expediente, mediante carta certificada y con aviso de recibo firmado por el reclamante y por el servicio de Correos, con fecha 15 de febrero de 2007.

Según se deduce de la solicitud de arbitraje, el reclamante tenía contratado un servicio de Internet ADSL Noches con una cuota de 21,90 euros. No obstante, a juicio del reclamante, se le empezó a facturar un importe adicional, que cifra en 54,44 euros, solicitando su devolución.

LA PARTE RECLAMADA, 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 el 16 de febrero de 2007, no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito.

Consta en el expediente la contestación de la empresa reclamada a la notificación de la solicitud de arbitraje en los siguientes términos:

«Damos respuesta a la reclamación presentada por el reclamante, sobre la que manifiesta su disconformidad por el consumo facturado en los recibos de fecha 10-09-06, 10-10-06, 10-11-06 y 10-12-06, que excede del consumo contratado por el ADSL, indicando que nunca se excede y que además estuvo 25 días de vacaciones.

En primer lugar hay que indicar que el reclamante tuvo contratada la línea ADSL Tiempo Libre-Noches hasta el 2-11-06.

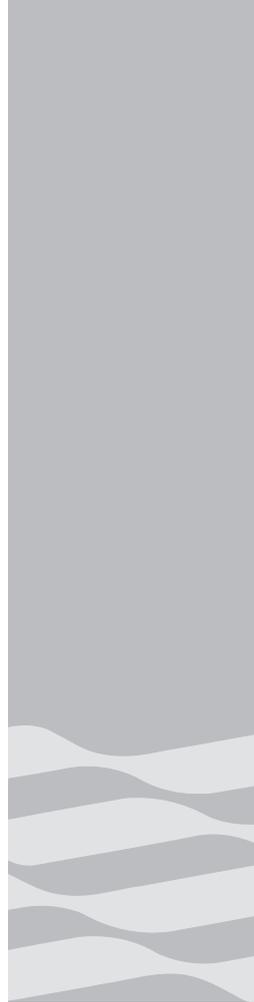
Si se observan las facturas reclamadas, en la franja horaria que estaba el cliente conectado también se observan llamadas realizadas, lo que demuestra que se utilizaba la línea telefónica mientras se estaba conectando a Internet, como ocurre el 21-08-06, que hay una conexión de 3 horas y 11 minutos a las 17.26, y llamadas a las 18.39, a las 18.51 y a las 18.54 a distintos números metropolitanos no reclamados por el cliente.

Por todo lo expuesto consideramos que los cargos son correctos y esperamos haya sido atendida la reclamación del reclamante.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que no ha quedado suficientemente acreditado que los consumos en controversia no se hayan realizado fuera del horario del servicio denominado «línea ADSL a tu medida-noches».

TELEFONÍA MÓVIL



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0004/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que el día 04-12-05 realizó un viaje a Rusia. El día anterior realizó una llamada al 123 (Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada) para confirmar que tenía activado el servicio de llamadas internacionales. A pesar de ser confirmado este servicio por la Compañía, al llegar a su destino no pudo realizar ninguna llamada a España, encontrándose completamente incomunicado. Volvió a llamar al 123 desde San Petersburgo para que le solucionaran el problema, resultando inútil la gestión. Finalmente se vio obligado a acudir a una tienda de la ciudad para que le solucionasen el problema. En su momento insistió en que no le cobrasen las llamadas al Servicio de Atención al Cliente. Sin embargo, con fecha de vencimiento 20-12-05 recibe una factura en que le cobran 34,50 euros de la llamada. Añade que al viaje fue acompañado, su compañera vivió el mismo problema y a ella sí le atendieron la reclamación (acompaña su factura y el abono correspondiente).

Dado que no podía solucionar el problema decidió dejar de abonar las facturas pendientes de pago, con lo que le cortaron la línea.

Posteriormente le abonaron el importe de la llamada al servicio de Atención al Cliente, pero no el resto de llamadas realizadas desde un operador no preferente.

Por todo lo anterior solicita resolución del contrato sin penalización por baja anticipada del servicio, su exclusión de cualquier fichero de morosos en que hayan podido incluirlo por esta causa, comprometiéndose al abono de las facturas pendientes de pago, cuyo importe asciende a 87,14 euros, y a la devolución del terminal facilitado por la parte reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 24-05-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente.

Informan que cuando sus clientes realizan un viaje al extranjero, ciertos servicios dejan de ser gratuitos, entre ellos su Servicio de Atención al Cliente 123, ya que, al emitir una llamada desde el extranjero se está utilizando una red ajena

y la llamada debe ser abonada según la tarifa de la zona a la cual pertenezca el país visitado. Según esas zonas, el precio varía si el operador elegido es Preferente o No Preferente.

No obstante, y como gesto comercial se realizó un abono con fecha 9 de marzo de 2006 en la Cuenta Cliente del reclamante por importe de 34,50 euros, impuestos no incluidos, correspondiente a la llamada realizada a su Departamento de Atención al Cliente, 123, en la factura emitida el 8/12/05, cuya copia adjuntan.

Asimismo comunican que, en la actualidad la Cuenta de Cliente presenta un importe pendiente de 87,14 euros, impuestos incluidos, que corresponde a la factura mencionada, cuya copia adjuntan y solicitan reconvencción.

Comunican que ante la devolución de una factura, se intentó llegar a un acuerdo con el cliente, pero al no llevarse a cabo con fecha 4 de enero de 2006, se procedió a la desactivación temporal del Servicio, motivo por el cual confirman que con anterioridad a esta fecha el cliente ha dispuesto del servicio en todo momento y, por tanto, durante el período que ha estado en el extranjero y al que hace referencia.

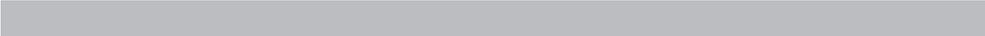
Hacen saber que es posible que el cliente en su permanencia en otro país se hallase en alguna zona con menos cobertura o sin ella, pero lo desconocen al no haberles facilitado dicha información.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que han existido deficiencias en la prestación del servicio contratado, en concreto del servicio de llamadas internacionales.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamante abonará a la parte reclamada el importe de 87,14 euros, IVA incluido, poniéndose en contacto con el Departamento de Cobros, donde le indicarán las formas de pago, quedando con ello regularizadas todas las facturas pendientes de pago.

Una vez abonado el citado importe se declara resuelta la relación contractual existente entre las partes, sin que proceda penalización alguna por baja anticipada del servicio, dado que la misma se ha producido por causas no imputables al reclamante.



Asimismo, y una vez abonada la deuda pendiente, la parte reclamada cesará en cualquier actuación de recobro y realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

El terminal telefónico queda a disposición de la parte reclamada en el plazo de ejecución del presente laudo, que deberá pasar a recogerlo por el domicilio del reclamante. Transcurrido dicho plazo el terminal quedará a disposición de la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 033/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Irregularidades en la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 19-06-2006, en el que expone: «Que ratifico mi reclamación planteada con fecha 3 de enero de 2006, por la cual muestro disconformidad con una factura emitida por la empresa reclamada, constando llamadas y mensajes no realizados, coincidiendo alguno de éstos al mismo tiempo. Por lo cual solicito la regulación de la factura mencionada, no negándome a pagar lo que me corresponda. Que no ha tenido ninguna queja anterior ni posterior de la citada empresa de telefonía, únicamente la que nos ocupa. Se reitera de nuevo, se pagará el importe que realmente se haya realizado. Así pues, se ruega comprobación de la facturación de la factura que se adjuntó junto a la reclamación mencionada. Lo que manifiesto con el fin de que sea leído el presente escrito en la sesión de la Junta Arbitral de Consumo, a realizar en Teruel, el día 30 de junio a las 9,30 horas, dado que por motivos de trabajo me es imposible asistir a la misma».

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito remitido por fax en fecha 29-06-2006, en el que expone:

«De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por la parte reclamante nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y ese Colegio Arbitral.

Informarle, como aclaración que nos solicita, que la simultaneidad de llamadas es posible tanto por el Servicio de Multiconferencia que la parte reclamante tiene activo en su Servicio, y cuyo funcionamiento se explica en el cuarto párrafo del documento adjunto, así como por el hecho que, en las llamadas con duración inferior a un minuto, se tarifica el primer minuto completo, según el plan de precios que tiene activado.

Le recomendamos a la parte reclamante para la comprobación del texto predictivo, o diccionario T9, que visualice el manual de su teléfono móvil, ya que en él se le especifica cómo comprobar la activación o no del mismo y la forma de anularlo, si así lo desea, ya que igualmente en el documento adjunto, párrafos sexto y séptimo, le informábamos de en qué consiste el servicio.

Por último, le recordamos a la parte reclamante que, si lo desea, puede contactar con nuestro Departamento de Gestión de Cobros, donde le informarán de la posibilidad de efectuar en un pago fraccionado la cantidad de 596,06 euros de su cuenta de Cliente de la parte reclamante.

Le comunicamos que nuestra Compañía solicita la reconvencción de dicha deuda.»

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las declaraciones de comparecencia vertidas por las partes mediante sendos escritos remitidos por fax, se considera que no ha quedado probado que el reclamante no tuviera contratado con la parte reclamada el servicio de multiconferencia y, por lo tanto, que no haya realizado las llamadas facturadas.

Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN Y SE ACUERDA ESTIMAR LA RECONVENCIÓN EFECTUADA POR LA PARTE RECLAMADA, ACORDANDO que la parte reclamante debe abonar a la parte reclamada la cantidad de 596,06 euros; considerando adecuado que se le fraccione el abono de dicha cantidad en varios pagos, de acuerdo con el ofrecimiento realizado por la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0060/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Irregularidades en la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone que: En octubre de 2005 pidió la baja en la compañía reclamada, debido a que en el mes de junio de 2005 el reclamante se vio obligado a devolver por dos veces un terminal defectuoso que le remitieron en base a un programa de puntos, y que finalmente la parte reclamada no le sustituyó. Como ese terminal era uno de los correspondientes al contrato dúo que había suscrito con la parte reclamada, se encontró desde junio de 2005 con un solo terminal a pesar de estar en vigor dicho contrato dúo. Todo ello debido al mal funcionamiento de dichos aparatos, tal y como había manifestado telefónicamente en numerosas ocasiones al servicio de atención al cliente de dicha empresa, rescindiendo así un servicio que nunca llegó a ser disfrutado adecuadamente, sin que la parte reclamada ofreciera en ningún momento una solución satisfactoria para este asunto. Al contrario, una vez que el reclamante ordenó en su entidad bancaria la devolución de los recibos correspondientes a las facturas emitidas por la empresa reclamada, ésta comenzó a enviarle avisos de pago exigiéndole el pago de la factura por importe de 398,29 euros. Posteriormente, ha sido un gabinete externo de recobros actuando en nombre de la parte reclamada el que ha remitido escritos en los que se apunta la posibilidad de emprender acciones legales contra el reclamante. Tras la mediación de la Oficina de Información al Consumidor de Calamocha, se obtiene por respuesta escrito de fecha 16-12-05 en el que, si bien la parte reclamada informa que se había procedido a realizar un ajuste en la mencionada factura, por importe de 174,29 euros, sigue señalándose como importe pendiente de pago la cantidad de 224,01 euros, aduciendo para ello el compromiso de permanencia de alta en el servicio durante un período de 18 meses siguientes a la recepción del terminal o, en su defecto, el pago de la cantidad de 150,25 euros (IVA no incluido) compromiso que el reclamante había firmado el pasado 14-10-04. Por tanto, la parte reclamada elude en su contestación el fondo del asunto, esto es, el defectuoso funcionamiento de los terminales de teléfono devueltos por el reclamante. Solicita: El cese inmediato de los avisos de pago remitidos por la parte reclamada o por cualquier otra entidad que diga actuar en nombre de dicha empresa en relación con la mencionada factura, resolviéndose así de modo definitivo este asunto.

LA PARTE RECLAMADA, debidamente representada, comparece mediante fax remitido en fecha 24-07-06, leído por el Secretario durante el acto de audiencia, y en el que expone:

I. Que la parte reclamada recibe la notificación y señalamiento de la audiencia del día 25 de julio de 2006 por parte de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón –Teruel–, en relación a la reclamación formulada por la parte reclamante, por la que se da traslado de la documentación obrante en el expediente, así como se solicita a esta parte que alegue lo que estime oportuno en contestación a la citada reclamación.

II. Que mediante el presente escrito, esta Compañía pasa a evacuar dicha reclamación con base en las siguientes alegaciones:

Primera.– Que a efectos de ulteriores notificaciones, designamos domicilio de la parte reclamada.

Segunda.– Que la parte reclamante, en síntesis, reclama una solución a sus incidencias.

Tercera.– Que una vez estudiada la reclamación trasladada, y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma y en virtud de los términos expuestos, se pone de manifiesto que esta compañía ha procedido, en aras de solucionar la controversia, a la anulación del importe de 174,29 euros, IVA incluido, de su factura de fecha 21-09-2005, quedando pendiente de pago por parte del cliente, ahora reclamante, por su factura de fecha 21 de septiembre de 2005, el importe de 224 euros.

Que de conformidad con la cláusula 14, letra A, de las Condiciones Generales del Servicio postpago suscrito entre ambas partes, la parte reclamada tiene «derecho a percibir las cantidades que el cliente le deba por la utilización del Servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento (...), y con este fin, ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro».

Y en su virtud, solicita tenga por presentado este escrito, y en su vista tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón –Teruel–, en relación a la reclamación presentada por la parte reclamante, de acuerdo con las alegaciones expuestas en el cuerpo del presente escrito y en su virtud, se acuerde Laudo Conciliatorio de la reclamación planteada por el referido reclamante en los términos expresados en el expositivo 3.º.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, de las declaraciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia y del escrito de comparecencia, de la parte reclamada, remitido por fax en fecha 24-07-2006, resulta lo siguiente:

1.º A pesar de que en el escrito de solicitud de arbitraje el reclamante afirma haber devuelto los dos terminales defectuosos en octubre de 2005, consideramos que debemos conceder credibilidad a las manifestaciones del mismo durante la vista, en el sentido de que dicha devolución se efectuó en junio de 2005 y viene documentada por el resguardo de envío de la agencia SEUR cuya copia consta en el expediente.

2.º Que dicha devolución del mes de junio de 2005 fue debida a recibir por dos veces un terminal defectuoso que le enviaron en base a una programa de puntos, y que finalmente la parte reclamada no le sustituyó, después de transcurridos varios meses. Ante esta circunstancia el usuario solicitó una baja que no debe dar lugar a penalización, en justa reciprocidad.

3.º Que consta en la factura de 21-09-2005 un consumo por el servicio telefónico de 49,72 euros, incluido IVA.

Por todo ello, SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN Y SE ACUERDA, LA ANULACIÓN de la mencionada factura de 21-09-2005, y por otra parte se emita una nueva por el importe de 49,72 euros, IVA incluido. De forma que tras dicha anulación y el abono por parte del reclamante de la que se emita por la cantidad de 49,72 euros mencionados (IVA incluido), no persistirá entre las partes relación contractual alguna, ni quedarán cantidades pendientes de abonar por ninguna de ellas, no procediendo tampoco la inclusión del reclamante en relación de morosos alguna.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0084/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en contratación y facturación de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que nunca ha firmado contrato alguno con la parte reclamada ni ha usado jamás sus servicios, ni ha recibido nunca una factura de dicha empresa. Sin embargo, sorprendentemente recibió un escrito en el que la parte reclamada le reclamaba una deuda de 716,38 euros. Cuando llamó para reclamar le dijeron que posiblemente fuera un error, pero no le han dado ninguna solución, le siguen reclamando dicha deuda y además le han incluido sus datos en fichero de deudores. Tras varias llamadas telefónicas le enviaron una copia del presunto contrato que había firmado, dándose la circunstancia de que el número de teléfono móvil que aparece en el contrato no es el suyo, desconociendo a quién pueda pertenecer ni tampoco es suyo el número de cuenta, y apreciándose además claramente que la firma que aparece al pie de dicho contrato es completamente distinta de su firma, como puede comprobarse contrastándola con la que figura en su DNI. Solicita la anulación de la inexistente deuda de 716,38 euros y la cancelación de sus datos en el fichero de deudores.

LA PARTE RECLAMADA no comparece a la Vista, pero presenta escrito de alegaciones para ser leído en la misma, en el que afirma que la línea fue dada de alta con esa compañía por el reclamante con fecha 07-01-2004, y que la misma fue dada de baja por la parte reclamada por impago el 25-10-2004, incumpliendo por ello el reclamante el compromiso de permanencia de 18 meses a que se había comprometido en la firma del contrato, por lo que el cliente está obligado a satisfacer la cantidad de 150,25 euros por ese motivo. Que constan actualmente impagadas por parte del cliente sus facturas de fecha 25-05-04 de 542,09 euros IVA incluido y de 26-10-04 de 174,29 euros, IVA incluido, ésta última correspondiente al cargo por la baja anticipada del Servicio, por lo que su deuda con la parte reclamada asciende a 716,38 euros, IVA incluido. Solicita la desestimación de la demanda planteada y formula implícitamente reconvencción para que el Colegio Arbitral acuerde el pago de la deuda que asciende a los citados 716,38 euros, IVA incluido.

LAUDO

Considera el Colegio que se ha sometido a su decisión la existencia o no de una deuda por consumos telefónicos. Para determinar sobre esta cuestión, hemos de fijarnos en dos documentos distintos:

Por una parte, el contrato entre las partes arroja numerosos puntos poco claros, ya que el demandante manifiesta no haber contratado nunca, su número de móvil no coincide con el que figura en el contrato; efectuada llamada por el Colegio al que aparece en el contrato, éste no está operativo; el número de cuenta bancaria reflejada en dicho contrato tampoco es reconocido como propio por el demandante, que afirma además no haber recibido nunca ninguna factura de consumos ni cargos bancarios, simplemente un escrito de reclamación de deuda; y por último, el reclamante tampoco reconoce como propia la firma que aparece a pie del contrato, firma que desde luego no es igual a la que de dicho demandante figura en el propio documento de reclamación y en su Documento Nacional de Identidad.

Por otra parte, la demandada alega la existencia de una deuda, sobre la que además efectúa reconvencción, pero no presenta ni en el trámite del expediente ni con el escrito de personación en la Vista copia de las facturas que documenten tal deuda, con lo cual causa una evidente indefensión a la otra parte, y deja sin un elemento básico de decisión al Colegio Arbitral.

En consecuencia, razonadas las dudas que nos suscita el contrato, y comprobada la ausencia de facturas achacable a la demandada, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada, desestimando por otra parte la reconvencción solicitada por la empresa, y mandamos para ello cuanto sigue:

1.º La parte reclamada procederá de manera inmediata a la anulación de la totalidad de la deuda de 716,38 euros, que reclamaba a la parte reclamante, suspendiendo definitivamente cualquier actividad de recobro de dicha deuda.

2.º Asimismo, la empresa demandada procederá a la inmediata cancelación de la inscripción de los datos del reclamante en fichero de deudores.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0122/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en garantía terminal telefónico móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que a principios de agosto de 2005 adquirió un terminal telefónico por un importe de 41 euros. Que desde los primeros días fue imposible hacerlo funcionar correctamente, y al poco tiempo incluso ponerlo en marcha. A la vista de ello, se puso en contacto con la empresa reclamada solicitando la sustitución del aparato, sin que la demandada le ofreciera ninguna solución, por lo que optó por cambiar de compañía. Dado que ya no le interesa el terminal telefónico al ser cliente de otra operadora, solicita la devolución de los 41 euros pagados.

LA PARTE RECLAMADA no comparece a la Vista, pero presenta escrito de alegaciones para ser leído en la misma, en el que manifiesta haber intentado varias veces contactar con la cliente, habiéndole finalmente ofertado enviar a su domicilio un nuevo terminal de sustitución, solución que no fue aceptada por la demandante, y solución que reiteran ahora, solicitando implícitamente la desestimación de la demanda.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que la solución aportada por la empresa en su escrito de alegaciones hubiera sido correcta si se hubiera efectuado nada más producirse la incidencia origen de la presenta demanda. Como no se dio esta solución de manera diligente, la demandante se vio en la necesidad de portar su número a otra operadora. Por ello la tan repetida solución de sustitución de terminal telefónico ya no tiene ninguna relevancia para la demandante, puesto que tal aparato no le servirla absolutamente para nada, y por ello optamos por la otra solución que prevé la Ley de Garantías, es decir, la devolución del importe pagado.

Por ello, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE**, y así lo hacemos, la reclamación planteada, y en consecuencia mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 41 euros, IVA incluido.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0129/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por disconformidad sobre el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de telefonía suscrito

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se acogió a la oferta de cambio de móvil. La reclamante continuó en el contrato del anterior titular por fallecimiento. Cuando cambió el titular del contrato le indicaron que el anterior titular debería haber solicitado un móvil. Le indicaron que le respetaban la antigüedad menos para esa oferta. Manifestó su deseo de darse de baja, ante lo que la empresa le ofreció otro terminal por 49 euros que no funcionaba. Cuando se lo cambiaron le exigían otros 49 euros, por lo que lo rechazó. Cuando le ofrecieron otro móvil le indicaron que no quedaban y le ofrecían otro que no le interesaba. Presentó reclamación y solicita un móvil mejor que el que le dieron y le reconozcan por escrito su antigüedad y la anulación de las facturas desde el mes de octubre o, en su defecto, una cantidad por el importe de las mismas y que le devuelvan el dinero del móvil. El nuevo contrato tiene fecha de 7 de octubre.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que con fecha 3 de octubre de 2005, la cliente recibió un terminal móvil por 49 euros. Dicho terminal se cambió por otro del mismo modelo a coste de 49 euros por error, cuando debía ser a cero euros. Pide disculpas por el error e informa de los terminales a cero euros. No ha lugar a la devolución de las facturas desde el mes de octubre, ya que han existido consumos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha quedado acreditado que el terminal que le fue entregado no funcionaba correctamente y que el que le dieron como sustituto debió haber sido entregado como sustitución en garantía a coste cero. En consecuencia, la reclamante podrá optar por una de las siguientes opciones: elegir un móvil de entre los ofrecidos por la compañía a coste cero y con la devolución de los 49 euros o bien la compañía le facilitará otro móvil de mayores prestaciones, sin que proceda la devolución de los 49 euros.

No se estima la pretensión en relación a la devolución de las facturas desde el mes de octubre por entender que se han producido consumos. Por tanto, la fecha inicial del contrato será la de 7 de octubre de 2005, a pesar de que el terminal le sea entregado en el cumplimiento del laudo.

La empresa reclamada reconocerá a la reclamante la antigüedad del contrato del anterior titular sobre este número de teléfono, a los efectos de otras promociones comerciales.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0170/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por disconformidad en la calidad del equipo de telefonía adquirido

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que compró un móvil en la empresa reclamada en mayo de 2004. Desde febrero de 2005 ha tenido seis averías. Solicitó uno nuevo. En la empresa reclamada le remitían al servicio técnico sin obtener satisfacción a su pretensión. En estos momentos el teléfono no funciona y se ha pasado el plazo de garantía. Cada reparación le suponía un plazo de espera de 20 días. Solicita un teléfono nuevo de similares características.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni realiza alegaciones por escrito.

Exhortadas las partes a alcanzar una conciliación sin que ésta prosperase, el Colegio Arbitral entra en el estudio de los puntos controvertidos objeto del arbitraje y alegaciones presentadas por las partes.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la reiteración de las reparaciones infructuosas justifica la sustitución del terminal adquirido en su día. En consecuencia, la parte reclamada entregará a la parte reclamante un teléfono móvil nuevo de similares características al adquirido en su día por el reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0176/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción con fecha 01-06-06 no comparece personalmente. Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje, en la que alega que la parte reclamada le llamó y le comunicó que había solicitado la portabilidad, y si renunciaba a ello le enviaban un terminal nuevo; en ningún momento había solicitado la portabilidad, y en ningún momento le comunicaron que con el nuevo terminal adquiriría un compromiso de permanencia durante 18 meses.

Posteriormente, y por problemas de cobertura, sí solicitó la portabilidad, penalizándole la parte reclamada con el importe de 150,25 euros, más IVA. Reclamó a la parte reclamada y le comunicaron que si no abonaba la factura le incluirían en listado de morosos, por lo que decidió abonarla; ofreció la devolución del terminal, pero no aceptó la Compañía.

Por todo lo anterior solicita la devolución del importe por penalización en concepto de baja anticipada del servicio, ascendiendo a 150,25 euros, más IVA.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 26-06-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente.

Manifiestan que la línea objeto de la reclamación fue tramitada a través de un contrato «Renove» de la parte reclamada para solicitar un terminal móvil a precio promocional el día 08-03-05, y que dicha línea fue dada de baja por portabilidad el día 07-12-05, incumpliendo el compromiso de permanencia durante 18 meses, siendo por ello correcto el cargo correspondiente a la baja anticipada del servicio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha quedado debidamente acreditado, por las pruebas documentales aportadas al acto de audiencia por la reclamada, que con fecha 08-03-05 el reclamante firmó el compromiso de permanencia con la reclamada por el plazo de 18 meses siguientes a la recepción del terminal.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0198/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en garantía de terminal telefónico

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, pero presenta escrito en que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido en que compró el 27-7-05 un teléfono móvil en la empresa demandada, cuya batería sólo funcionaba durante uno o dos días antes de tenerla que recargar nuevamente. Lo llevó varias veces para revisar, sin que le dieran ninguna solución, y la última vez que lo llevó se lo devolvieron a los pocos días totalmente destrozado, diciéndole que lo había roto ella y que ya estaba así cuando lo entregó a reparar, por lo que ahora se encuentra con un teléfono que no sólo no funciona, sino que es imposible que pueda funcionar, dado el estado en que se lo han entregado. Solicita se le sustituya el teléfono averiado por uno nuevo.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que tras varias gestiones con la empresa que se encarga de las reparaciones, se consiguió compromiso de sustitución del teléfono por otro modelo idéntico, pero cuando la denunciante se personó para hacer la sustitución, hubo que poner un celo en el cierre de dicho terminal para que no se le cayera la batería. Una vez enviado el teléfono a la empresa reparadora, nos comunicó que la sustitución resultaba imposible ya que tenía una avería por mal uso, consistente en que el cliente había roto el enganche de la batería. Aporta informe de dicho servicio técnico en tal sentido. Solicita la desestimación de la demanda al considerar que el mal uso anula la garantía.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que la circunstancia de que se tuviera que someter al terminal telefónico objeto de esta controversia a tres reparaciones sucesivas en un corto período de tiempo demuestra claramente que se debería haber aplicado, como muy tarde, antes de la tercera reparación, la otra solución alternativa que dispone la Ley de Garantías, es decir, la sustitución de aparato. Entendiendo que dicho derecho de sustitución asistía a la demandante con anterioridad a la situación presente del terminal telefónico, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada, y mandamos a la parte reclamada que entregue a la parte reclamante un terminal telefónico idéntico contra la entrega del averiado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0248/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en contratación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que con fecha 10-11-05 aceptó una oferta de la parte reclamada en la que se le facilitaba un terminal con alta de la línea y entrega del terminal en 48 horas, siendo importante el plazo dado que operaban a su hija. Sin embargo, por incumplimiento, llegada la fecha de ingreso en el hospital, consideró resuelto el contrato.

Con fecha 14 de febrero de 2006 le comunican que ya tiene el teléfono a su disposición.

Le han enviado dos facturas, así como una carta solicitando el abono de los importes de ambas facturas.

Por todo lo anterior, solicita la resolución del contrato y la devolución del terminal.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 03-07-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Constan alegaciones en la tramitación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en escrito de fecha 24-05-06, en el que comunican que tras recibir la solicitud el servicio fue dado de alta con fecha 19-11-05.

Una vez confirmada la entrega del terminal por el distribuidor donde se gestionó el alta, como gesto comercial se efectuó un abono en la cuenta del cliente por importe de 15,82 euros, correspondientes al consumo mínimo generado en las facturas de 26 de noviembre, 26 de diciembre de 2005 y 26 de enero de 2006, quedando pendiente un importe de 21 euros, impuestos no incluidos, correspondientes a cargo por alta de la línea.

Confirman la posibilidad de aplicar la desactivación permanente del servicio, sin cargo alguno, si hace llegar el terminal a la dirección reseñada. No obstante, informan que el reclamante ha formalizado un contrato de suministro con el distribuidor, en virtud del cual se obliga a permanecer de alta 12 meses o a adeudar la cantidad de 300 euros; desvinculándose la parte reclamada del acuerdo suscrito entre ambas partes.

Comunican que si el cliente desea mantener el servicio, tras abonar los 21 euros, impuestos no incluidos, se procederá a su restablecimiento.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha existido incumplimiento contractual por parte de la reclamada, facturando indebidamente sin disponer del correspondiente terminal con el que pudiera hacer uso del servicio.

En consecuencia, este Colegio Arbitral acuerda que la parte reclamada abone a la reclamante la cantidad de 99 euros, como importe del terminal y que por la reclamante se proceda a la devolución de dicho terminal a la parte reclamada en el domicilio que consta en el escrito de alegaciones que ha sido entregado en este acto a la interesada.

Quedan sin efecto todas las facturas emitidas y resuelta la relación contractual entre ambas, sin que quepa penalización anticipada por baja del servicio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0261/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por disconformidad sobre el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de telefonía suscrito

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que compró un móvil que le fue sustraído. Decidió abonar el mínimo durante un año para no dar de baja pensando que ese era el período mínimo de permanencia de alta en el servicio. Al solicitar la baja al año la empresa reclamada le factura la penalización por baja anticipada. La reclamante entiende que debe abonar los meses que le restan hasta cumplir el período de 18 meses de permanencia mínima, pero no la penalización. Solicita no abonar la penalización por cancelación anticipada y ser excluida del registro de morosos

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que está pendiente de pago la factura de 12 de octubre por importe de 174,29 euros, que incluye la baja anticipada. Dicha penalización es justificada al haberse incumplido el compromiso de permanencia mínimo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ante la comunicación del robo del terminal la empresa reclamada podía haber ofrecido a la reclamante otras alternativas, comprobándose además que no se han producido consumos durante un año. En consecuencia, la parte reclamada procederá a anular la factura de 12 de octubre de 2005 por importe de 174,29 euros, quedando con ello resulta cualquier relación contractual entre ambas partes y sin que proceda facturación con posterioridad a dicha fecha. La parte reclamada adoptará las medidas oportunas para que la reclamante sea excluida de cualquier listado de morosos o registro de solvencia patrimonial por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0283/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Desde el año 2000 trabajaban con otra empresa y les funcionaba bien. Uno de ellos se tuvo que dar de alta al haber perdido un móvil por un descuido doméstico. Había una factura pendiente, intentaron abonarla mediante tarjeta; como no había saldo suficiente no pudieron realizarlo; estuvieron un período de tiempo sin línea a consecuencia de ello, incluso una semana más después de haber hecho el pago. Por estas irregularidades decidieron darse de baja, y no conocían la cláusula de penalización por baja anticipada. Solicita se anulen los cargos por baja anticipada, que ascienden a 300,50 euros, IVA no incluido, estando dispuesto a abonar el consumo de 5,68 euros más IVA.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «una vez estudiada la reclamación trasladada y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma, y en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que consta pendiente de pago por parte del cliente, ahora reclamante, su factura de fecha 16 de noviembre de 2005 e importe de 383,95 euros, IVA incluido, que incluye el importe de 300,50 euros, IVA incluido, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio el cual fue activado con esta compañía el 7-10-03 y el 19-06-04, y asimismo las líneas fueron dadas de baja por portabilidad el 2 de noviembre de 2005.

Que por ello se ha producido el incumplimiento por parte del cliente, ahora reclamante, respecto de dichas líneas, del compromiso de permanencia de 18 meses en el servicio al que se había comprometido en virtud del contrato clientes particulares –promocional– que suscribió con esta compañía.

Por lo arriba expuesto, deseamos poner de manifiesto que, según lo dispuesto en el punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, y del que tiene copia el reclamante, la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio contratado durante los 18 meses siguientes a la firma del contrato. El cliente se obliga a satisfacer a la empresa reclamada la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento, antes de transcurrido dicho plazo deseara:

A) (...).

B) Solicitar el desistimiento del servicio o si se produce la baja del mismo (incluido en este supuesto el caso de alta en el servicio prepago en transición desde la modalidad de prestación del servicio pospago), o la interrupción o suspensión del mismo a instancia de la reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las condiciones generales del servicio pospago contratado. Además, la adquisición del terminal móvil a precio promocional por el cliente implica la aceptación de sus condiciones a la firma del contrato.

Que, de conformidad con la cláusula 14, letra A, de las condiciones generales del Contrato de Servicio Pospago suscrito entre el cliente y la empresa, ésta tiene derecho a percibir las cantidades que el cliente le deba por la utilización del servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento, (...), y con este fin, ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio de la reclamación planteada en los términos expresados, y asimismo se acuerde el pago del importe de 383,95 euros, IVA incluido, que el reclamante debe a mi representada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que una de las líneas en controversia fue dada de baja 25 meses después del alta, no procediendo el pago de la penalización por baja anticipada, si bien la otra línea fue dada de baja antes del transcurso del período de permanencia estipulado en el contrato.

En consecuencia, el Colegio resuelve:

Que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 209,66 euros, resultante de deducir del importe total adeudado la cantidad estipulada por una penalización por baja anticipada.

Una vez satisfecho dicho importe de 209,66 euros, no quedarán facturas pendientes de regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre las partes reclamante y reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0296/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito en el que manifiesta que es cliente de la reclamada desde hace seis años, en diciembre de 2005 cambió el terminal y se pasó al sistema de contrato. Le comunicaron que disponía de un plazo de 30 días para solicitar el cambio de tarjeta a contrato «mi favorito». Llamó dentro del plazo, el día 4-12-05 y le comunican que ya lo tenía activado, al importe de 0,01 euros por minuto. Sin embargo, al recibir las facturas de fecha 1 de enero, 1 de febrero, 1 de marzo y 1 de abril se le han cobrado las llamadas como a un número de teléfono móvil de la misma Compañía, y no a la tarifa de 0,01 euros por minuto.

Por todo lo anterior solicita la devolución del importe cobrado indebidamente por la reclamada, y que asciende a 99,50 euros.

Con fecha 26-02-06 vuelve a reclamar y le comunican que no está dada de alta en el servicio de Mi favorito, solicitando de nuevo en esta fecha el alta.

Por todo lo anterior, solicita la devolución de los ingresos indebidos por importe de 99,50 euros, más los intereses legales desde las fechas de ingreso de cada una de las facturas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 03-07-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente. Manifiestan que la cliente se encuentra al corriente de pago, la migración de prepago a contrato se gestionó el 03-12-05, así como el alta en el servicio Mi favorito se realizó el 26-02-06.

Se informa que la 1.^a factura emitida es la de 01-01-06 (25,26 euros), con llamadas desde 04-12-05 a 16-12-05. Se ha efectuado el abono de 10 euros como regularización de las llamadas al número Mi Favorito.

La 2.^a factura, 01-02-06, por importe de 88,05 euros, se ha realizado un abono de 30 euros.

La 3.^a factura, de 01-03-06, por importe de 88,54 euros, se realiza un abono de 30 euros, y en la factura de 01-04-06 existen 4 llamadas realizadas a mi favorito hasta el 26-02, en que comenzó a facturarse según el precio de este servicio. Se realiza un abono de 0,75 euros.

En conclusión, a tenor de lo expuesto, el asunto ha quedado solucionado, por lo que esperan que el cliente se muestre conforme.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, y efectuados los correspondientes cálculos considera que la parte reclamante equivoca el calculo del primer minuto de cada llamada, en cuanto al establecimiento de llamada (0,12 euros) debe añadirsele 0,01 euros por el referido primer minuto; siendo cierto, que, salvo error u omisión, existen efectuadas 128 llamadas al número «Mi favorito» en las facturas presentadas. Asimismo, existen 6 mensajes cortos, que la reclamante evalúa en 0,06 euros y la Compañía en 0,15 euros, no existiendo prueba de cuál sea la tarificación correcta al respecto. Por otra parte, la parte reclamada ha propuesto el abono de 70,75 euros a compensar en la factura de 1 de agosto de 2006.

En consecuencia, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada y que la Compañía reclamada abone a la reclamante, sin perjuicio de la compensación a efectuar en la factura de 1 de agosto de 2006 (70,75 euros), la suma de 26,93 euros, como regularización de las tarifas en relación con las facturas que han sido objeto de la presente reclamación.

La citada cantidad de 26,93 euros podrá ser satisfecha por la Compañía reclamada en la factura indicada de 1 de agosto de 2006 o inmediata posterior, o mediante transferencia a la cuenta corriente de la reclamante.

Se desestima la solicitud de la reclamante en cuanto a la reclamación de intereses legales.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 304/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la garantía de un teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE no comparece; no obstante, en su reclamación expone que con fecha 26 de enero de 2006 depositó un móvil estropeado en garantía, debiendo pagar 40 euros de fianza a cambio de otro móvil prestado que le da la casa reclamada, pero defectuosos: bien los móviles prestados (cuatro), el cargador o bien la batería. Y no habiendo exigido en ningún momento un móvil de mayor calidad como alega la empresa reclamada, sino que simplemente funcionase. Todo ello teniendo que venir a propósito desde otra ciudad y habiendo testigos de las veces que ha tenido que ir a la tienda.

Una vez devueltos los terminales y los dos cargadores que habían quedado en su poder, se le devolvió la fianza de 40 euros.

Solicita una indemnización económica de 1.000 euros, así como el reconocimiento del error por parte del reclamado; todo ello por haber agravado aún más si cabe su trastorno físico y psicológico y perjuicio económico.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada, exponiendo que a la reclamante, durante la reparación de su teléfono móvil, se le puso a su disposición hasta cuatro móviles, afirmando no le funcionaba ninguno y exigiendo se le entregase otro de mayor calidad. Es perfectamente posible que aparezca un aparato defectuoso, ya que son utilizados por muchos de sus clientes cuando tienen su teléfono en reparación, pero es prácticamente imposible que a una misma persona se le entreguen cuatro teléfonos en mal estado. La reclamante demandaba un teléfono de mayor calidad, pues los que se pusieron a su disposición funcionaban correctamente.

Solicita el sobreseimiento de las actuaciones, entendiendo haber intentado aminorar a la consumidora los inconvenientes de carecer de servicio durante la reparación.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de lo manifestado durante el acto de audiencia por la parte reclamada, se considera que:

No se puede reconocer una mala actuación por parte del establecimiento ya que éste se hizo cargo de la reparación del móvil en garantía, siendo un servicio graciable facilitar terminales sustitutorios de los que se hallan en reparación.

Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN Y SE ACUERDA que no procede ningún tipo de compensación, perjuicios, ni indemnización alguna por parte de la parte reclamada a favor de la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0329/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que a partir de la factura de agosto de 2005 empezó a advertir que se le facturaba un servicio por ella no contratado, siendo el concepto facturado «Mensaje corto premium», hecho que siguió ocurriéndole hasta la factura de junio de 2006. A través del número de atención al cliente de la citada operadora ha intentado en múltiples ocasiones solucionar el problema, pero la única respuesta que le dan es que se trata de otra empresa prestadora del servicio, y que ha debido pulsar algún botón del teléfono aceptando, cuando lo único que ha hecho es abrir unos mensajes que no llevaban ninguna información salvo el mensaje en sí. Sin embargo, cuando llama a esa empresa lo único que responde es un contestador. Después de muchos trámites obtuvo de una asociación de servicios de telefonía un número de teléfono en el que mediante un mensaje consiguió por fin la baja del servicio. Solicita la devolución de los importes cobrados hasta la fecha por el servicio no solicitado de mensaje corto premium, en las facturas emitidas desde el 05-08-05 hasta 05-06-06.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que es el propio cliente quien solicita los servicios premium mediante el envío de un mensaje corto al proveedor que elija, siendo el propio proveedor quien publicita cómo hacerlo, precios, servicios ofertados, baja, etc., y actuando la empresa reclamada únicamente como soporte de red de dicho servicio, sin que sea necesaria contratación previa, alta o cuota mensual con la parte reclamada. Que pese a lo anterior decidieron como gesto comercial abonarle a la cliente 16,20 euros. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera que tanto si la demandante se dio de alta voluntaria en el servicio de mensajes premium, como si lo hizo de manera involuntaria no ha dispuesto de las debidas facilidades para darse inmediatamente de baja, consecuencia de lo cual ha tenido que pagar durante muchos meses un servicio no deseado. De esta situación y del coste económico que ha supuesto consideramos responsable subsidiaria a la empresa demandada, y ello por el triple motivo de que es la que factura, obtiene un beneficio económico de este servicio y estimamos no ha actuado con la debida diligencia para facilitar la petición de baja, que sólo pudo conseguirse cuando con la mediación de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón pudo obtener de la demandada un número de teléfono de la asociación AEASAM, a través de la cual pudo obtener otro número de teléfono en el cual consiguió por fin dar de baja dicho servicio.

En consecuencia, debemos ESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante, por lo que mandamos a la parte reclamada que proceda a abonar a la demandante la cantidad de 43,10 euros, más IVA, cifra resultante de la suma de todos los cargos por mensajes premium, menos el descuento de la cantidad que ya fue abonada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0341/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece representada por su hijo y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Se contrató el servicio en agosto de 2005 en Zaragoza, en noviembre de 2005 se ha desplazado a Cosuenda hasta abril de 2006. Aporta el parte de ambulancia de su padre, que demuestra que ha estado durante dichos meses en la localidad de Cosuenda, donde han tenido problemas de cobertura. La misma empresa le ha comunicado por SMS que se trata de una zona de sombra, mensaje con fecha 25 de noviembre de 2005, que muestra al Colegio Arbitral; por las molestias le han descontado 3 euros en la siguiente factura. Había solicitado la rescisión del contrato sin penalización por baja anticipada o que quedara congelada la cuota de 6 euros. El 29 de abril de 2006 han vuelto a Zaragoza, en la que no tienen problemas de cobertura. En las facturas de dichos meses aparecen reflejadas llamadas en viernes cuando el hijo de la reclamante se desplazaba a Zaragoza o a Cariñena. Solicita la rescisión del contrato sin penalización por baja anticipada, y devolución de las cuotas de noviembre de 2005 a abril de 2006.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «una vez estudiada la reclamación trasladada y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma, y en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que la cliente, ahora reclamante, puede efectuar un uso normal de línea, y no se ha detectado ninguna incidencia por la falta de cobertura en Zaragoza.

Que asimismo cuando esta compañía se puso en contacto con la cliente, ahora reclamante, además de lo indicado arriba le comentó que la dirección que nos hace constar en la reclamación pertenece a Zaragoza y no a la población de Cosuenda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que ha habido un irregular funcionamiento del servicio por falta de cobertura durante el período de noviembre de 2005 a abril de 2006 en la localidad de Cosuenda, donde residía la reclamante, según queda acreditado en la documentación que obra en el expediente.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abone a la parte reclamante la cantidad de 40 euros, IVA incluido, mediante transferencia bancaria o descuento en las siguientes facturas;

Se considera que no procede la resolución del contrato sin penalización por baja anticipada, habida cuenta que no ha transcurrido el período de permanencia estipulado en el contrato, así como tomando en consideración que el funcionamiento del servicio es correcto a fecha de hoy.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0376/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la portabilidad de un móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone que con fecha 26 de enero inició un trámite de portabilidad en un distribuidor de operador de móvil de uno de los tres números de teléfono que mantenía con su operador. Automáticamente recibió una llamada de su operador comunicándole que desde otro operador se estaba solicitando la portabilidad de uno de esos tres números y le informan que en una de las líneas tiene un contrato de permanencia que concluye en junio del 2006 y que conllevaría una sanción de 200 euros, más impuestos. Tras manifestar a su operador que no está de acuerdo y que tiene que pensarlo, no se le informa de que se seguirá tramitando la portabilidad. Se persona inmediatamente en el distribuidor reclamado y delante de la persona que le había atendido se rompe el contrato de solicitud de portabilidad y le aseguran que está todo solucionado.

A primeros de febrero el teléfono es bloqueado y el día 13 ó 14 de febrero, cuando recibe la factura de su operador, se entera que se ha tramitado la portabilidad y que le sancionan. Automáticamente se pone en contacto con atención al cliente y explica que no ha autorizado ni confirmado dicha portabilidad, pidiéndole que le envíen por fax la solicitud o algún documento y dicha operadora le comunica que se ha tramitado y que se tiene que poner en contacto con la distribuidora que la ha solicitado sin su consentimiento ni firma. El 14 de febrero, pedidas explicaciones a la parte reclamada, le confirman que la portabilidad siguió su curso telemáticamente y no se le plantea ninguna solución. El día 15 de febrero por la mañana vuelve a personarse en dichas oficinas y se le plantea como única solución volver a efectuar una portabilidad del operador receptor a su antiguo operador. Sin embargo, entiende no puede hacer una nueva portabilidad dado que no ha hecho la primera, no teniendo ningún documento que le diga en qué condiciones está actualmente en el operador receptor.

En resumen, que desde finales de enero tiene bloqueado un móvil y cobrada una sanción por parte del operador donante, móvil que no puede usar ni tan siquiera con tarjeta prepago y que en su día 27-07-05 costó 148,59 euros, siguiendo sin teléfono ni alta por parte del operador receptor, operadora que le sigue enviando facturas desde enero hasta la fecha.

Solicita que el distribuidor reclamado se encargue de zanjar toda relación de la reclamante con el operador receptor (relación que en realidad nunca exis-

tió) y en consecuencia se anulen las facturas que dicha compañía le ha enviado sin tener ningún móvil con ella. Asimismo, solicita que la parte reclamada le compense con 400 euros (en vez de 600 que pidió en un primer momento, puesto que tras innumerables gestiones la empresa demandada no le ha cobrado los 200 euros de penalización) por los trastornos ocasionados tras su defectuosa gestión, al no anular la portabilidad cuando a ella le aseguraron que «estaba todo solucionado».

LA PARTE RECLAMADA no comparece, a pesar de haber sido debidamente notificada en fecha 06-10-2006.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de lo manifestado por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera que:

La reclamante decidió no seguir el proceso de portabilidad de su número de teléfono móvil, una vez recordada por el operador donante la penalización existente por incumplimiento del contrato de permanencia. Por su parte, la actuación de la parte reclamada, como se puede comprobar no sólo por las alegaciones de la reclamante (no desvirtuadas por la reclamada) sino también por la emisión de facturas que sigue emitiendo el operador receptor no fue acorde con la información inicial dada, que aseguraba la solución del problema cerrando la posibilidad de realizar de forma inmediata otras gestiones, teniendo en cuenta además que no consta en el expediente documento alguno que acredite la relación.

Por todo ello, SE ESTIMA PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN Y SE ACUERDA que la parte reclamada compense a la parte reclamante con la cantidad de 120 euros mediante ingreso en la cuenta que la reclamante tiene abierta en Caja Rural de Teruel, asimismo la parte reclamada se encargará de zanjar toda relación de la reclamante con el operador receptor y en consecuencia se anulen las facturas que dicha compañía le ha enviado a la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0398/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que la empresa demandada, pese a cancelar una portabilidad solicitada en tiempo y dentro de los días establecidos, le cobró una penalización de baja anticipada de 150 euros, siendo ellos los que pese a las instrucciones realizadas por el usuario continuaron con el proceso. Devolvió la factura y posteriormente cuando ya cumplió los plazos de portabilidad se cambió de compañía. Ahora le reclaman el pago de esa factura, siendo la empresa demandada quienes cometieron la estafa por penar algo que canceló. Solicita la anulación del cargo de 150 euros por penalización, estando dispuesto a pagar el consumo de esa factura por valor de 30,65 euros; solicitando, asimismo, se le indemnice por valor de 3,74 euros, más el IVA correspondiente, por el coste de las llamadas que recibió cuando se encontraba en Francia de la empresa gestora de cobros de la parte reclamada.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que una vez revisada la reclamación y en aras a solucionar la controversia han procedido a anular el cargo por baja anticipada (174,29 euros, IVA incluido), quedando pendiente el pago de 35,56 euros, IVA incluido, cantidad sobre la que expresamente se efectúa reconversión. Solicita se acepte la solución planteada y se declare cierta, vencible y exigible la deuda de 35,56 euros, IVA incluido.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que no habiendo quedado acreditado por la demandada que se hubiera pedido portabilidad antes del fin del período de compromiso de mantenimiento del servicio, no procede cobrar penalización por tal motivo. Por el contrario, sí que parece correcto que el demandante pague el resto de la factura, excluida la penalización antes indicada, por cuanto que ese resto corresponde a consumos realmente realizados, y así ha sido admitido en la Vista por el reclamante. Por último, no procede conceder indemnización alguna por no haber quedado debidamente acreditada la cantidad que se reclama.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que anule definitivamente la penalización por baja anticipada de 174,29 euros, IVA incluido, desestimando lo relativo a la indemnización solicitada.

Por otra parte, aceptando la reconvencción planteada, mandamos a la parte reclamante que abone a la demandada la cantidad de 35,56 euros, IVA incluido. A tal efecto, la demandada deberá girar nueva factura por ese importe.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0415/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación y facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en la que alega que el motivo de su reclamación es que el 17 de junio de 2005 realizó dos portabilidades de dos líneas de prepago a la parte reclamada procedentes del operador donante, solicitando alta en «mi favorito» y «mis cinco»; sin embargo, la facturación desde el principio no resultó acorde con lo contratado. Reclamó telefónicamente en repetidas ocasiones, sin obtener solución alguna. A una de las líneas telefónicas contratadas se le aplicaron desde el primer momento los servicios solicitados; sin embargo, en la segunda línea contratada no.

Por todo lo anterior, solicita la devolución del importe facturado en exceso desde la fecha del 17 de junio de 2005 hasta la actualidad y que cuantifica en 450 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 11-09-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan que la portabilidad de los números se efectuó el 17 de junio de 2005, comprobando que consta el alta gratuita de los servicios de mis cinco y mi favorito: los servicios están dados de alta con fecha 28 de febrero de 2006; y uno de los números tiene el alta en el servicio de mis cinco con fecha 29 de julio de 2005.

Concluyendo, entienden que no procede cursar la regularización solicitada puesto que para la activación de los servicios debía llamar para solicitarlo.

Con fecha 23 de mayo de 2006 se ha contactado con el reclamante para ofrecerle disculpas por las molestias.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la voluntad del reclamante era clara en el momento de realizar la portabilidad de las dos líneas a la demandada y en ese mismo acto darse de alta en las tarifas ofrecidas como «Mis cinco» y «Mi Favorito».

El Colegio Arbitral considera que pudo existir un déficit de información por parte de la reclamada, lo que produjo que no se activaran a la vez las dos líneas en las tarifas bonificadas «Mis Cinco» y «Mi Favorito», y a su vez considera la dificultad de acreditar la diferencia en el gasto al tratarse de un sistema prepago que no genera facturas detalladas.

Ponderando por criterio de este Colegio Arbitral los diez meses en los que no se ha aplicado a una de las dos líneas las tarifas bonificadas referidas, la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe de 70 euros; para ello, dicha parte reclamante notificará a la parte reclamada, en el plazo de cinco días a partir de la recepción del presente laudo, si desea recibir tal cantidad de 70 euros como recarga en su tarjeta, o bien el número de cuenta bancaria para recibirla en efectivo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0458/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que el 14-03-06 suscribió contrato con la parte reclamada, modalidad Contrato Libre, con consumo mínimo mensual de 6 euros, mediante portabilidad desde su operador donante, con la promoción de llamadas a un número de teléfono fijo a 3 céntimos/minuto.

Con fecha 21-03-06 pasa a recoger el móvil y le comunican que gestione el número fijo que desea a 3 céntimos.

Se pone en contacto con la parte reclamada y le comunican que no existe esa promoción. Se siente engañada.

Respecto a las alegaciones presentada por la parte reclamada al acto de audiencia se muestra conforme con las mismas.

Por lo anterior solicita se aclare si tiene derecho a la citada promoción.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 21-09-06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como a la reclamante y se incorpora al expediente.

Informan que una vez estudiada la reclamación, y efectuadas las comprobaciones oportunas ponen de manifiesto que la tarifa permite escoger una línea fija a la que llamar por tres céntimos es el Contrato Libre Familiar, y en el supuesto de la reclamación formulada la tarifa escogida por la reclamante es el Contrato Libre.

Por ello solicitan se dicte laudo desestimatorio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la promoción contratada no incluye las llamadas a una línea fija escogida por la reclamante al importe de 3 céntimos minuto.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0459/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que el 19/03/06, tras consultar a la operadora sobre el coste del minuto internacional a Rusia realizó una llamada en horario normal a este país. La información recibida fue de horario normal a 0,74 euros, más 0,74 euros por establecimiento de llamada. La factura recibida el 28-03-06 muestra que se le cobra 10,84 euros por una llamada de 6,30 minutos, cuando según la tarifa informada debería costar 5,55 euros.

Ante tal indignación desea comprobar la situación y contacta con dos teleoperadoras de la parte reclamada, recibiendo informaciones totalmente contradictorias.

Aporta al acto de audiencia cassette grabado por el reclamante en el que se demuestran las informaciones totalmente contradictorias sobre las tarifas de la parte reclamada en sus conexiones con Rusia, a través de tres llamadas a la parte reclamada en las que en tres ocasiones distintas le informan de tres tarifas totalmente diferentes.

Por lo anterior solicita rescisión del contrato sin pérdida del número.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 21-09-06 en el que manifiestan que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas, en calidad del servicio se ha ofrecido al cliente una compensación económica por importe de 6 euros, e informan que la línea fue activada con la parte reclamada el 18-11-05, con un compromiso de permanencia de 18 meses.

Por lo anterior solicitan se dicte laudo desestimatorio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que de las pruebas aportadas por la reclamante queda acreditado que la reclamada le suministró información totalmente contradictoria sobre las tarifas aplicables en las conexiones con la red fija de Rusia.

En consecuencia, este Colegio Arbitral declara resuelto el contrato suscrito entre ambas partes, sin penalización alguna por baja anticipada del servicio, siendo responsabilidad de la reclamante la portabilidad de dicha línea con otra operadora de su elección.

Asimismo este Colegio Arbitral, hace suya la oferta de la reclamada, en virtud de la cual la parte reclamada compensará a la parte reclamante, en calidad del servicio, con el importe de 6 euros, mediante ingreso en la cuenta bancaria en la que la reclamante tiene domiciliados sus recibos con la reclamada.



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0550/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por disconformidad sobre la facturación del servicio de telefonía contratado

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que las facturas son incorrectas porque el inicio y final de las llamadas objeto de reclamación no corresponden con el tiempo real de llamada. Ante el impago la empresa da de baja el servicio y le cobran un recargo de 100 euros por cancelación anticipada del contrato. Las facturas objeto de reclamación se han abonado ante la notificación de que se le ha incluido en un registro de morosos. Solicita la devolución del importe de las llamadas realizadas al servicio de tarificación adicional y del importe de 100 euros por cancelación anticipada, que considera injustificada, así como la exclusión de cualquier listado de morosos en que pudiera estar incluido.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que el proceso de facturación es un sistema automático que garantiza la autenticidad de sus facturas. El Departamento de Facturación ha comprobado que las facturas son correctas y que corresponden a números con prefijos 803, con tarificación adicional.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE**, por considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas objeto de reclamación no han sido realizadas desde el terminal del reclamante. No obstante, este Colegio Arbitral considera que hubiera sido deseable que la empresa reclamada no hubiera procedido a dar de baja el contrato mientras se estuviera sustanciando una controversia sobre la facturación, por lo que resulta desproporcionado que el reclamante deba abonar la integridad de la penalización por baja anticipada. En consecuencia, el Colegio Arbitral determina que la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 70 euros mediante talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente, quedando con ello definitivamente resuelto el contrato entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0567/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante fax remitido en fecha 15-11-2006, en el que incluye las siguientes

ALEGACIONES

Con fecha 11 de enero de 2006 fueron presentados ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Teruel un total de seis folios con exposición de unos hechos referentes a Reclamación y Medidas Correctoras como queja contra el modo de actuar en relación con el usuario, por parte del establecimiento reclamado.

Hechos: Los hechos se producen sobre las 13 horas del día 5 de enero de 2006.

1.º Se persona en el establecimiento distribuidor de la reclamada, la parte reclamante, para efectuar la compra de un teléfono móvil con cámara incorporada.

2.º Esta compra es un regalo para su madre reclamante, titular y usuaria de un móvil con contrato 24 horas y un total de 10.800 puntos acumulados.

3.º El comprador, presenta a la dependienta del establecimiento el teléfono móvil que va a ser sustituido por la compra de otro nuevo.

4.º Presenta además factura de fecha actual del móvil y número de confirmación del mismo.

5.º Dichas facturas son abonadas mediante domiciliación bancaria.

6.º Los puntos acumulados, 10.800, deben restar el importe total de precio compra-venta al público.

ACTUACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DISTRIBUIDOR DE LA RECLAMADA HACIA EL USUARIO

A) Desde el teléfono móvil de la usuaria se efectúan llamadas al número de atención al cliente de la reclamada 13,40 horas, 16,40 horas, etc. (un total de seis) 6, con respuesta SMS: «No puede atender la consulta, disculpe las molestias».

B) Siendo las 17,40 horas del citado día, la empleada del establecimiento afirma al comprador que los datos informáticos de que dispone en referencia a la titular del móvil, no son correctos.

C) Mediante llamada telefónica entre empleada y usuaria a través del teléfono particular, son facilitados todos los datos solicitados, como el número del DNI y los veinte dígitos de la cuenta bancaria. La empleada insiste en que los datos no son correctos.

D) Por último, la dependienta del establecimiento distribuidor de la reclamada exige le sean presentados personalmente la documentación bancaria y el documento de identidad.

E) Mi hijo, el comprador, acude a mi domicilio para recoger los documentos exigidos por esta empleada. Éste, acusa ya un grado de crispación moderada, por las muchas horas que lleva en el establecimiento, sin adquirir la compra y además ha pasado la hora de la Cabalgata de Reyes, sin poder llevar a su hijo a la misma.

F) Se produce una discusión familiar entre madre e hijo al oponerse la usuaria del móvil y titular de la cuenta bancaria reclamante a presentar la documentación exigida por la dependienta, por entender que presuntamente, se vulneran los derechos constitucionales que le son inherentes a cada individuo en materia de documentación única y exclusivamente confidencial. Tal pretensión no es ética de un empleado al que le han sido facilitados los datos por teléfono anteriormente.

Daños: Tales incidencias terminaron con una fuerte discusión familiar y los daños morales siguientes:

- No se efectúa el intercambio de regalos.
- Se anula una comida familiar concertada de antemano en un restaurante de la ciudad

Con posterioridad a esta fecha, se ha comprado el nuevo teléfono móvil, al precio de venta al público, sin obtener el descuento por los puntos acumulados.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Al día siguiente, 6 de enero de 2006, la usuaria del móvil en cuestión, efectúa una llamada al número 609 de la reclamada, exponiendo los hechos ocurridos y una explicación al caso. El operador confirma que los datos son correctos y no entiende lo ocurrido. Documentos adjuntos: Se acompaña como documento número uno-1 Factura de fecha 1 de febrero de 2006, aportando pruebas fehacientes de las llamadas reseñadas.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE LOS MISMOS

Se acompañan como documento número 2-dos, certificación expedida de fecha 3 de marzo de 1992, por la entonces presidenta de la Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios «Santa María», donde certifica que la reclamante ante este acto, conoce y ha defendido los derechos del Consumidor y Usuario y así consta en los libros de actas de la citada Asociación. Se adjunta como documento número tres-3, que actualmente formó parte del Jurado de Consumidores de T.N.S.

Solicita abono del importe de los SMS enviados a la reclamada en fecha 05-01-2006, y explicación por daños y deficiente gestión con resultado nulo.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 14-11-2006, en el que procede a exponer las siguientes:

MANIFESTACIONES

Primera.—A modo de antecedente se informa que el único canje de puntos realizado por el cliente está datado del 17-06-06, correspondiendo con un terminal por 17.000 puntos y 79 euros que realiza a través de la Zona Azul. Asimismo, lo que se deduce de la presente reclamación es que el hijo del titular trató de realizar un canje de puntos en punto de distribución, pero al no ser el titular de la línea, no se le facilitó en el establecimiento solicitando una autorización para realizar el canje.

Segunda.—No obstante, con fecha 18 de agosto se ha contactado con la parte reclamante, al objeto de pedirle disculpas por las molestias ocasionadas, indicándole que el motivo por el cual se solicitaba la documentación a su hijo no era otro que al no ser el titular de la línea necesitaba autorización dado que exclusivamente el titular puede canjear, y en este caso lo realizaba su hijo con la cuenta de puntos de la parte reclamante.

En conclusión a tenor de lo expuesto, la compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto esperando que con las explicaciones ofrecidas el cliente se muestre conforme.

Por lo expuesto solicito a la Junta Arbitral de Consumo a la que tengo el honor de dirigirme, tenga por presentado este escrito, a efectos de su lectura y consideración en la audiencia y dicte laudo en el que desestime la pretensión de la reclamante.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de los escritos de comparecencia remitidos por fax por las partes, se considera que aun apreciándose en los acontecimientos relatados por la reclamante el padecimiento de un daño moral, entiende este Colegio Arbitral que la causa del mismo no puede ser imputada a la reclamada.

Por todo ello, **SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN** considerando que no hubo irregularidad por parte de la reclamada, ya que el motivo por el que se solicitó la documentación al hijo de la parte reclamante debe ser considerado legítimo, pues no era otro que, al estar actuando en nombre de otra persona y no ser el titular de la línea, necesitaba autorización de dicho titular, dado que exclusivamente éste puede canjear su cuenta de puntos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0568/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: que su hijo, tras ver la publicidad, se dio de alta en los servicios que ofrece el 5115, pero no le informaron que los mensajes que recibiera los tenía que pagar. Además, ha descubierto que salen de su móvil llamadas a un número desconocido, justo después de un mensaje del 5115, estando seguro de no haber hecho esas llamadas y menos seguidas: colgar y marcar varias veces. Ha llamado a ese número y sale un pitido ensordecedor, cobrándole además 70 céntimos por cinco segundos. La empresa demandada no le admite la reclamación. Solicita que investiguen el número 5115 y si se trata de una «estafa» que le abonen los gastados, además de que los servicios del 5115 informan debidamente. Presenta como prueba el detalle de las llamadas.

LA PARTE RECLAMADA y su representación comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 15-11-2006, en el que procede a exponer las siguientes manifestaciones:

Primera.–A modo de antecedente se informa que el cliente es titular de una tarjeta prepago que se encuentra actualmente en estado de alta activa por recarga. El cliente reclama por alertas y llamadas a un número de móvil generadas en la factura con fecha 12-05, que no reconoce.

Segunda.–Tras realizar un análisis del asunto, se confirma que en las llamadas al número de móvil no pudo haber comunicación ya que corresponden a una línea de fax y que dichas llamadas han sido posteriores a la recepción de un SMS de alerta en la mayoría de los casos. Tras verificar el tráfico saliente se comunica que actualmente el cliente no tiene activa la alerta 5115. No obstante, como atención comercial se ha realizado una recarga por importe de 6,10 euros correspondiente al importe cobrado por dichas llamadas.

Tercera.–En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas, se considera que el presente asunto ha quedado solucionado atendiendo las pretensiones de la parte reclamante, esperando que el reclamante se muestre conforme con las gestiones realizadas.

Por lo expuesto solicito a la Junta Arbitral de Consumo, a la que tengo el honor de dirigirme, tenga por presentado este escrito, a efectos de su lectura y consideración en la audiencia y dicte laudo.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las declaraciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera que:

Habiendo admitido el reclamante, en su comparecencia ante este Colegio, haber recibido una recarga por importe de 6,10 euros, tal como manifiesta la reclamada en su escrito. Importe correspondiente a las cantidades facturadas por llamadas a un número de móvil, llamadas que el reclamante no reconoce haber efectuado.

2.º Habiendo admitido asimismo el reclamante que su hijo solicitó el alta al servicio de alertas del 5115 y por lo tanto no cabe mantener ninguna pretensión ante el cobro de dicho servicio, ESTIMAMOS EN PARTE LA RECLAMACIÓN en lo relativo a la devolución de los importes cobrados por las llamadas a un número de móvil. Si bien de ello no se desprende ninguna obligación posterior para la parte reclamada, puesto que ya ha procedido a su reintegro a través de una recarga.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0605/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en adquisición de terminal de telefonía móvil

La representación de **LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en la que alega que les sea entregada para las dos líneas contratadas con la parte reclamada la tarjeta de memoria extraíble, tal como reza en la publicidad del Plan Renove para su terminal, y que la reclamada se niega insistentemente a entregarles, habiendo satisfecho el importe que consta en la publicidad; han realizado reclamación por escrito sin obtener respuesta alguna. Al contratar las dos líneas les aseguraron que contenían tarjeta de memoria extraíble.

Respecto a las alegaciones presentadas por la reclamada se muestra disconforme con las mismas, no acepta los 40 euros ofrecidos, sino que solicita la memoria publicitada.

Por lo anterior solicita la entrega de la tarjeta de memoria extraíble de los dos terminales, de la mayor capacidad existente, 1 giga.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 28-09-06 en el que adjuntan folleto publicitario en el que consta que el terminal adquirido (...) dispone de tarjeta de memoria extraíble, pero en ningún caso se ofertaba gratuitamente.

No obstante, valorando la confusión, se le ofreció al cliente, como deferencia un abono en factura de 40 euros, que rechazó.

Por ello solicitan se dicte laudo desestimatorio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que de la publicidad aportada al expediente por ambas partes se deduce que la tarjeta de memoria extraíble estaba incluida en la oferta de adquisición de los dos terminales de telefonía móvil, sin que en ningún momento conste que se tratase de un accesorio opcional.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe de 60 euros, mediante transferencia bancaria en la cuenta en la que la reclamante tiene domiciliados sus recibos con la reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 615/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en concesión de portabilidad

LA PARTE RECLAMANTE no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que solicitó a la reclamada en cinco ocasiones la portabilidad a otro operador, sin que se la hayan dado. Al reclamar a la demandada le han informado que no le conceden la portabilidad porque el número de la tarjeta del móvil no corresponde con el número de teléfono, siendo que personalmente ha comprobado que sí se corresponden. Solicita se le conceda la portabilidad de su línea telefónica.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito para ser leído en la Vista, ni presentó alegación alguna en el trámite del expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera que dado que la ley garantiza al demandante la concesión de la portabilidad y la empresa no ha justificado los motivos de su denegación, debemos ESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada, mandando a la parte reclamada que proceda a la inmediata ejecución de la portabilidad de la línea de la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 669/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que desde hace unos meses recibe mensajes SMS premium y suscripción sin previo aviso; se pone en contacto con la reclamada, pero derivan la responsabilidad y le informan de que se tiene que dar de baja mediante un SMS a un número determinado; sin embargo no deja de recibir mensajes y la reclamada de facturarlos.

Solicita la devolución del importe de los mensajes.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 2 de octubre de 2006, en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación de referencia se ha comprobado que los mensajes SMS especiales objeto de reclamación han sido tarificados correctamente, y teniendo plena eficacia probatoria los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de servicios, salvo prueba en contrario y siendo responsable el reclamante de toda comunicación realizada a partir de su tarjeta SIM, no se observa anomalía alguna en la facturación. Estos SMS son servicios para obtención de contenidos o participación en concursos, siendo el operador el que a través de su red traslada al usuario la participación, información o contenidos y posteriormente gestiona el cobro del servicio especial prestado por las entidades.

El consumidor recibe información necesaria y precisa sobre el coste de los mensajes especiales y cuando está interesado en su contratación envía un SMS solicitándolo, con lo que es necesaria una conducta activa por parte del consumidor. Posteriormente se procede a la tarificación de la factura emitida por el operador.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el reclamante envió mensajes a diferentes números y servicios y no ha quedado suficientemente acreditado que efectuara la solicitud de baja en todos ellos existiendo además otros mensajes que no se muestran como suscripción y que pertenecen a solicitudes puntuales de un servicio demandado por el reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0682/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Hicieron un cambio de tarifa a Contrato de familia; poniendo los dos teléfonos a nombre del reclamante; le dijeron que en tres días estaría cambiada la tarifa. Cuando llegó la primera factura, ésta era desmesurada. Comprobaron que se había cambiado el contrato a tarifa de familia al teléfono del reclamante, pero no al de su mujer. La empresa le dijo que había habido un error y que le comunicarían la resolución; luego le llamaron y le dijeron que la revisión era a su favor en 0,44 euros. De hecho, al cambiar la tarifa no le aplicaron los beneficios a su esposa de Cinco a Cinco. La información era insuficiente; solamente se pusieron en contacto con el reclamante cuando dejó de abonar una factura, que luego finalmente abonó. Ha abonado todas las facturas hasta el momento. Solicita la devolución del dinero facturado indebidamente en las facturas emitidas en abril y mayo de 2006, y la anulación del contrato sin penalización por baja anticipada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: el reclamante, en síntesis reclama la devolución a su favor de los importes generados como consecuencia de la asignación errónea de la tarifa Contrato Familiar 18 en los números telefónicos.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que tras el recálculo de las facturas efectuadas, éste fue favorable al Cliente. Asimismo, con fecha 15 de junio de 2006 se realizó en ambas líneas telefónicas el cambio a la nueva tarifa solicitada por el reclamante Contrato Mis Horas.

Puestos en contacto con el Cliente, ahora reclamante, mi representada le informó de las gestiones realizadas arriba señaladas, mostrándose no conforme.

Por todo ello no procede la devolución de ningún importe para las dos líneas, siendo el recálculo de las facturas afectadas favorable al reclamante.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada, al considerar que los cargos generados han sido correctos, siendo el recálculo de las facturas favorable al reclamante».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que por una irregular actuación de la empresa reclamada, no se procedió a aplicar la tarifa solicitada, lo que ha causado unos perjuicios al reclamante y en consecuencia procede resolver el contrato sin penalización por baja anticipada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Anular la relación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada, en cuanto a las dos líneas en controversia, sin que se pueda exigir penalización alguna; no procediendo la devolución de cantidad a favor del reclamante al no quedar suficientemente acreditado por las partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0705/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Lanzaron una oferta que durante un año los MMS eran gratuitos; para ello había que mandar un mensaje con una palabra clave. Tras unos meses se fijó en la factura y comprobó que se le estaban cobrando este tipo de mensajes. Como no se lo solucionaron devolvió las facturas y a continuación le cortaron el teléfono, y le aplicaron una penalización por baja anticipada siendo que él no había solicitado la baja. Solicita la anulación de todas las facturas pendientes de pago y la anulación del contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: «El reclamante, en síntesis reclama la tarificación en sus facturas ya que indica disponer de una promoción de MMS gratis para un año, solicita devolución de los mismos.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y, efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que, todos los MMS que aparecen en sus facturas, objeto de la reclamación interpuesta, han sido realizados desde la línea del Cliente, ahora reclamante, han sido correctamente tarificados, y por ende, dicha factura, objeto de la reclamación, es del todo correcta.

La oferta comercial a la que se acogió el reclamante en el momento de la contratación consistía en un terminal por 89 euros y disponían de un pack de servicio de datos que consistían en: 1.000 MMS gratuitos a números de la empresa reclamada y cuentas de correo a consumir en un mes desde el momento de la activación. La activación de este bono se realizará 48 horas después de la activación de la línea.

Que dicha activación del bono fue correcta, pero que el reclamante en el primer mes de alta de su línea no utilizó dicho servicio.

Que, actualmente consta impagada por parte del Cliente, ahora reclamante, sus facturas de fecha 12-10-2005, 12-11-2005 y 12-05-2006, e importe total 279,70 euros, impuestos incluidos, siendo ésta la deuda que el reclamante ostenta frente a la reclamada.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio y el pago del importe de 279,30 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a mi representada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que si bien no ha quedado acreditado por parte del reclamante que la oferta objeto de reclamación fuera extensiva al plazo de un año, la aplicación de la penalización por baja anticipada se ha hecho efectiva cuando sólo restaba un mes para su exención, por lo que resulta desproporcionada su aplicación íntegra.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la parte reclamante abone a la empresa reclamada la cantidad de 105,01 euros mediante transferencia bancaria, por las facturas impagadas, quedando a continuación regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes sin que se pueda exigir penalización alguna.

Asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 105,01 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que la parte reclamante sea excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0728/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación baja telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista, y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que se dio de alta como cliente en la empresa demandada en abril de 2005. En marzo de 2006 efectuó portabilidad a otra empresa de telecomunicaciones, resultando que en factura emitida el 21-04-06 la demandada le factura 174,24 euros como penalización por baja de teléfono, penalización con la que no está conforme, puesto que en ningún momento cuando contrató se le advirtió de la misma, ni figura indicación alguna en el contrato que le enviaron de su existencia. Pagó dicha factura para evitar problemas, por lo que ahora solicita la devolución de dicho importe pagado en concepto de penalización (174,29 euros).

LA PARTE RECLAMADA no comparece a la Vista, pero presenta escrito de alegaciones para ser leído en la misma, en el que manifiesta que la baja por penalización aplicada es correcta, puesto que el cliente no respetó los 18 meses de permanencia en la empresa a los que venía obligado por la adquisición de un terminal telefónico a precio promocional, siendo que está contemplada en las condiciones generales del contrato, inscritas en el reverso del mismo, la cláusula de penalización y su importe. Solicita la desestimación de la demanda por entender correcta la aplicación de la penalización.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, el Colegio Arbitral ha procedido a estudiar la copia del contrato que obra en poder del demandante, resultando que en dicho contrato no aparece en parte alguna el compromiso de permanencia y la cláusula de penalización a la que se refiere en su alegación la empresa demandada y que ha sido cargada y pagada por el demandante.

Apreciamos también que la empresa no ha presentado documento alguno que pruebe la existencia de tan repetida penalización.

En base a todo lo anterior, ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que proceda a abonar a la parte reclamante la cantidad de 174,29 euros (IVA incluido).

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0833/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en penalización por baja

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la vista representada, quien se afirma y ratifica en la reclamación en el sentido de que tras solicitar portabilidad de su teléfono del operador reclamado a otra empresa por motivos de cobertura le avisaron de que si seguía adelante con la portabilidad incurriría en penalización de 150 euros, más IVA, por lo que decidió dar marcha atrás en el citado cambio de empresa. A tal efecto y dentro del plazo que la reclamada le comunicó, procedió a cursar mediante fax la orden de paralización y anulación de portabilidad resultando que la empresa demandada le comunicó que el proceso seguía su curso alegando que el fax de anulación se había cursado fuera de plazo. Se negó a pagar la factura de penalización pero finalmente lo hizo ante las amenazas recibidas. Solicita la devolución del importe de la penalización, 175,49 euros, por entender que el problema acaecido fue responsabilidad de la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que alega que la demandante incumplió su compromiso de permanecer 18 meses como cliente a contar desde la fecha de recepción del terminal promocional, por lo que fue penalizada con la cantidad de 150,25 euros, más IVA; y dándose la circunstancia de que la cancelación de portabilidad solicitada por la cliente no se recibió correctamente por falta de documentación, por lo que la penalización aplicada resultaría correcta. Solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera tras analizar el documento de cancelación de la baja y los reportes del fax, que el envío del mismo se produjo dentro del período de tiempo establecido por la propia empresa y siendo los datos incluidos en dicha comunicación suficientes para detener la portabilidad. La circunstancia de que dicha portabilidad no fuera detenida no puede por ello imputarse a la demandante, y por tanto la penalización aplicada resulta improcedente.

En consecuencia, debemos ESTIMAR TOTALMENTE la reclamación planteada y por ello mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 175,49 euros. Asimismo, la demandante deberá devolver a la demandada el terminal móvil que recibió a precio promocional, de la forma que la empresa indique, pero sin que pueda suponer gastos añadidos para la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0847/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Lleva trabajando con la empresa desde 2001. Hizo un contrato Renove con terminal promocional, aproximadamente en diciembre de 2004. En noviembre de 2005 la empresa le dijo que en ese país de destino no había servicio ni lo iba a haber y que tendría que darse de baja y solicitar el alta en otro operador que tuviera servicio en ese país; en ningún momento le dijeron que tuviera que pagar penalización por baja anticipada. Solicita la anulación de la deuda de 173,45 euros por penalización por baja anticipada, teniendo en cuenta que la baja la solicitó porque no le daban el servicio requerido y la empresa no le informó sobre la penalización; y la exclusión del fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «el reclamante, en síntesis manifiesta que solicitó la portabilidad de su línea (contratada con el operador reclamado) en 26 de diciembre del 2005, y reclama por su factura de fecha 16 de enero de 2006 e importe 173,45 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que, si bien la línea reclamada fue dada de alta con esta Compañía el 14 de diciembre del 2001, el Cliente, ahora reclamante, suscribió con el operador reclamado un Contrato Renove en diciembre de 2004, al objeto de adquirir un terminal móvil a precio promocional para Clientes pospago Particulares.

El Cliente, ahora reclamante, al aceptar, pues, la propuesta comercial de la empresa reclamada y tal como se estipula en las Condiciones Generales de Adquisición de Terminal a Precio Promocional, aceptadas por el cliente, se comprometió a permanecer de alta en el Servicio durante los 18 meses siguientes a la recepción del terminal, y asimismo a satisfacer a esta Compañía la cantidad de 150,25 euros por línea, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento antes de transcurrido dicho plazo deseara solicitar el desistimiento del Servicio.

Por lo arriba expuesto, deseamos poner de manifiesto que, según lo dispuesto en el punto 3 de las Condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, y del que tiene copia el reclamante, la adquisición por parte del Cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio durante los 18 meses siguientes a la firma del Contrato. El Cliente se obliga a satisfacer a la empresa reclamada la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento, antes de transcurrido dicho plazo deseara:

A) (...).

B) Solicitar el desistimiento del Servicio o si se produce la baja del mismo (incluido en este supuesto el caso de alta en el Servicio prepago de la empresa reclamada en transición desde la modalidad de prestación del Servicio pospago), o la interrupción o suspensión del mismo a instancia del operador reclamado, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 173,45 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a mi representada, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones de las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que la empresa reclamada se ha atendido a las cláusulas contractuales firmadas por el reclamante, en las que se estipula el abono de una cantidad por incumplimiento del plazo de permanencia.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la parte reclamante abone a la empresa reclamada la cantidad de 173,45 euros mediante transferencia bancaria, por la factura impagada, quedando a continuación regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes.

Asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 173,45 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que la parte reclamante sea excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0871/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató el servicio telefónico con un operador, al cabo de un tiempo se estropea el terminal, se lleva a reparar a la tienda reclamada, y posteriormente se lo devuelven supuestamente arreglado informándole de que había sido manipulado, sin embargo nuevamente deja de funcionar y al remitirlo nuevamente le informan de que no se puede reparar, siendo retirado el terminal que le habían prestado.

Solicita un nuevo móvil de similares características, la rescisión del contrato y una indemnización por importe indeterminado.

EL DISTRIBUIDOR RECLAMADO comparece por escrito de fecha 20 de octubre de 2006 en el que manifiesta que al acudir el cliente con el terminal averiado se procede al envío del mismo al servicio técnico oficial el 25-5-06, el 14-6-06 se entrega al cliente que sigue detectando avería en el terminal por lo que se remite nuevamente al servicio técnico remitiendo éste un informe con un diagnóstico irreparable; el cliente solicita rescindir el contrato o un terminal nuevo.

El cliente adquirió el terminal y tramitó el contrato en otra distribución, por lo que no podemos actuar de esta forma, únicamente es posible remitir el terminal al servicio técnico cumpliendo con la garantía de 2 años excepto golpes, caídas, líquidos o manipulaciones.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la empresa reclamada no es el establecimiento en que el reclamante adquirió su terminal, por lo que en aplicación de la legislación vigente sobre garantías al consumo corresponde al vendedor la responsabilidad sobre la venta de dicho producto original y no a la parte reclamada, ya que se limitó únicamente a intermediar en la posible reparación con el servicio técnico oficial.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 872/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrato el servicio telefónico con la parte reclamada; al cabo de un tiempo se estropea el terminal, se lleva a reparar y posteriormente se lo devuelven supuestamente arreglado informándole de que había sido manipulado, sin embargo nuevamente deja de funcionar y al remitirlo nuevamente le informan de que no se puede reparar, siendo retirado el terminal que le habían prestado.

Solicita un nuevo móvil de similares características, la rescisión del contrato y una indemnización por importe indeterminado.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 2 de noviembre de 2006 en el que manifiesta que el cliente adquirió un terminal el 19-1-06 con contrato de permanencia de 18 meses; durante los primeros 30 días naturales desde la fecha de factura de venta el cliente tiene derecho a la sustitución del terminal por otro nuevo de la misma marca y modelo siempre y cuando sea posible y durante los 23 meses restantes la garantía la soporta directamente el fabricante del teléfono.

Tal y como ha comunicado el servicio técnico, el terminal fue reparado y entregado al cliente el pasado mes de julio, no obstante como gesto comercial se ha efectuado un incremento de 4.900 puntos en el programa de puntos, a través de los cuales puede adquirir otro terminal.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la responsabilidad sobre las deficiencias en el terminal adquirido corresponden al vendedor del mismo y no a la parte reclamada, en aplicación de la normativa vigente sobre garantías al consumo. No se estima la petición de indemnización por daños y perjuicios al entender este Colegio Arbitral que la misma queda satisfecha con el incremento efectuado por la empresa reclamada en el programa de puntos del reclamante. Asimismo no procede la rescisión del contrato por entender que no ha existido incumplimiento por parte de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 883/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrata tres líneas con el compromiso de que durante el primer mes se aplica una tarifa plana y posteriormente modificarlo a un plan de descuento por la mañana o por la tarde, sin embargo, posteriormente no puede cambiarse al plan con lo cual se siente engañado. Deja de pagar las facturas y solicita la baja del servicio en septiembre de 2003.

Los datos que figuran en el contrato son falsos, se le hizo un contrato de empresa pero el servicio es particular.

Solicita que se desista del cobro de la penalización por la baja anticipada de los tres contratos por importe de 450,75 euros, IVA no incluido. Se muestra conforme a abonar las facturas pendientes de noviembre y diciembre de 2003. Solicita la exclusión del registro de solvencia patrimonial.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2006, en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación de referencia se ha comprobado que el cliente tiene pendiente de pago dos facturas de noviembre y diciembre de 2003 por importe de 55,30 y 64,82 euros, quedando facultada la compañía para suspender la prestación del servicio de acuerdo con la cláusula 5 de las condiciones de contratación.

El reclamante contrató tres líneas de teléfono en la modalidad pospago el 27-7-03, siendo dadas de baja como consecuencia de impago el 24-4-04, generando el cargo correspondiente a la baja anticipada del servicio al haber incumplido el compromiso de permanencia de 18 meses. El cliente se obliga a satisfacer la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, en caso de incumplimiento del plazo de permanencia de 18 meses al haber adquirido terminal a precio promocional.

Solicita se dicte laudo desestimatorio con la pretensión del reclamante y se acuerde el pago de 642,99 euros.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que si bien el contrato firmado por ambas partes es correcto, las alegaciones del reclamante en el sentido de que se le prometió la posibilidad de modificar el tipo de contrato posteriormente no era cierta debiendo permanecer en una modalidad no deseada por información defectuosa; por todo ello, este Colegio, en equidad, estima que la penalización debe ser repartida entre ambas partes.

En virtud de lo anterior, el reclamante abonará la cantidad de 382,12 euros en concepto de facturas atrasadas pendientes de cobro más él 50% de la penalización.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0923/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación

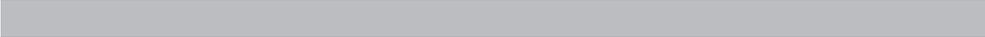
LA PARTE RECLAMANTE no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y de lo alegado en el expediente se infiere su disconformidad con la factura de junio de 2006, ya que manifiesta se le han facturado llamadas repetitivas. Solicita facturación correcta y devolución del dinero que se ha cobrado de más.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que al ser el proceso de facturación un sistema automático se garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece asimismo garantía de que las llamadas que aparecen reflejadas son efectuadas desde la tarjeta SIM, habiéndose realizado diversas comprobaciones que han confirmado que dichas llamadas fueron realizadas y tuvieron conexión. Solicita la desestimación de la demanda por entender la facturación correcta y efectúa expresa reconvencción respecto de la deuda que el demandante mantiene con dicha empresa y que asciende a 2.345,16 euros, correspondientes a las facturas impagadas de 15 de junio y 15 de julio.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que el demandante no ha justificado cuales son las llamadas que imputa incorrectas, ya que no las especifica en su solicitud de arbitraje, ni en ningún documento adjunto, ni se ha personado en la Vista para detallarlas; por lo que resulta materialmente imposible poder entrar en la valoración de la procedencia de la demanda que plantea, por lo que necesariamente deberemos desestimarla.

Por otra parte, la empresa plantea reconvencción sobre una deuda, cuya existencia tampoco ha documentado ante este Colegio, ya que respecto de la factura que aduce se le adeuda de fecha 15 de julio, no la ha presentado al acto de la Vista, ni consta en la documentación y en relación con la de 15 de junio, que sí consta en el expediente, no ha probado que esté impagada, por cuanto no ha presentado documento



alguno de reclamación de deuda, y siendo que el reclamante solicita «devolución del dinero», lo que parece presuponer un pago previo. Por ello, no habiendo justificado documentalmente la empresa la reconversión que esgrime, nos resulta asimismo materialmente imposible aceptarla.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada, y asimismo debemos también **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reconversión planteada por la demandada frente al demandante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 972/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que le robaron el terminal poco tiempo después de haberlo adquirido. Le han ofrecido adquirir un nuevo terminal por 59 euros, lo cual rechaza. Abona la cantidad de 18 euros mensuales en concepto de cuota y continúa consumiendo mediante otro terminal libre.

Solicita que le remitan un nuevo terminal idéntico o similar sin coste alguno o bien dar por finalizado el contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 26 de octubre de 2006, en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación de referencia se ha comprobado que el cliente reclama el envío de un nuevo terminal telefónico ya que el suyo fue robado.

El robo o pérdida de un terminal no es responsabilidad de la compañía y la reclamante ha estado haciendo uso de la línea con posterioridad.

Se le han ofrecido terminales a precios reducidos rechazando tal posibilidad.

Solicita se dicte laudo desestimatorio con la pretensión del reclamante.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no consta en el contrato la obligatoriedad por parte de la empresa reclamada de suministrar nuevos terminales en casos de robo o extravío.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0975/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en portabilidad de línea

LA PARTE RECLAMANTE no comparece a la vista, ni presenta escrito para ser leído en la misma, y de lo alegado en el trámite del expediente se infiere que en abril de 2006 la empresa demandada le hizo una oferta para que se cambiara de compañía incluyendo en el paquete un terminal móvil de última generación, abonando sólo 19 euros y conservando su número de línea, y que lo recibiría todo en 10 ó 12 días en su domicilio. Sin embargo, transcurridos dos meses lo único que recibió fue la tarjeta de la empresa reclamada, pero no el teléfono, siendo que la portabilidad ya se le había efectuado, por lo que su teléfono del operador donante ya no funcionaba. Reclamó varias veces sin que le dieran ninguna solución y llegándole a decir que no le conocían de nada; por ese motivo al no disponer de teléfono tuvo que adquirir otro nuevo teléfono con un número distinto del operador donante. Solicita que se le indemnice por valor de 279 euros, cantidad en la que cifra los perjuicios padecidos por toda esta situación

LA PARTE RECLAMADA (operador receptor) no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que alega que a nombre del demandante se gestionó una portabilidad con fecha 06-06-06, para efectuar la cual el cliente facilitó los datos necesarios, por lo que era conecador de dicha portabilidad, y ofreciéndole en este acto un terminal, que pese a tener coste, se le ofrece a coste 0, como atención comercial, y sin que proceda abonarle el gasto de adquirir un terminal del operador donante por tratarse de una portabilidad correctamente gestionada y sin que proceda ninguna otra indemnización por no haber quedado acreditada la cantidad que se reclama. Solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera que la empresa demandada incumplió la oferta realizada al cliente, ya que si bien es cierto que se llevó a efecto la portabilidad, como demuestra el que el teléfono del operador donante que tenía el cliente se quedó sin línea; no lo es menos que la demandada receptora no le envió el terminal telefónico que se incluía en la oferta de servicios, como demuestra el hecho de que se lo ofrezcan ahora, siendo que en su momento como ha quedado reconocido sólo le enviaron la tarjeta SIM. Por todo ello entendemos que el demandante ha padecido una serie de inconvenientes al quedarse sin servicio telefónico, ya que tenía la portabilidad pero no podía utilizar la línea por carecer de terminal, y que le supusieron la necesidad de volver con su anterior compañía adquiriendo un terminal nuevo, si bien consideramos que no debemos indemnizar la totalidad del coste de dicho terminal, puesto que podía haber seguido utilizando el antiguo.

En consecuencia **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que abone al reclamante la cantidad de 100 euros.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0978/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en garantía de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que adquirió en el establecimiento demandado un móvil en mayo de 2005, y en octubre de ese mismo año tuvieron que enviarlo a reparar porque no se encendía. Un mes después se lo entregaron y el mismo día tuvieron que volver a reparar porque persistía el problema y tardaron otro mes en entregárselo. En junio de 2006 vuelve a tener la misma avería y la única solución que le dan es volverlo a reparar. Ante esta situación se ha tenido que comprar otro móvil. Solicita la devolución del importe pagado de 46 euros y la devolución de los 2.000 puntos que canjeó.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para su lectura en la Vista, ni alegó nada en el trámite del expediente.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente consideramos, a la vista de lo dispuesto en la vigente Ley de Garantías, que habiéndose demostrado que las reparaciones realizadas al terminal móvil objeto de esta controversia no han sido efectivas, puesto que la avería persiste, procedería la sustitución o la devolución del importe pagado. Dado que ha quedado acreditado que la sustitución sería ya irrelevante, por haberse visto la demandante en la necesidad de adquirir otro teléfono móvil, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** la reclamación, y así lo hacemos, por lo que mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 46 euros y que gestione ante el operador la devolución de los 2.000 puntos canjeados. Contra la entrega de dicha cantidad de dinero la demandante devolverá a la empresa demandada el teléfono móvil objeto de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1003/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito por la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que se ratifica en lo expresado en su reclamación, compró un móvil por 100 euros y le dieron 100 euros más en llamadas; lo quería de tarjeta, no de contrato; una amiga le dijo que en realidad lo había comprado con contrato, fue a la tienda a rescindirlo, pero no le atendieron y se tuvo que ir, volvió de nuevo, se le cayó el móvil al suelo y se rompió; llamaron a la policía, salió el jefe y a quien sacaron de la tienda fue a ella. El teléfono lo utilizó cuatro días. La parte reclamada le envió una factura por 33,38 euros y otra por 7,54 euros, así como 174,29 euros por cancelación anticipada, que están sin abonar. El teléfono lo devolvió a la tienda puesto que no tenía arreglo.

Solicita la anulación de las dos facturas, de la cantidad cobrada por cancelación anticipada, así como la exclusión de cualquier fichero de morosos en que pudiera estar incluida por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, a través de su representante, manifestando que la reclamante, en síntesis reclama por sus facturas de fechas 21 de febrero, marzo y agosto de 2006, porque indica que no firmó ningún contrato con el operador reclamado, habiendo adquirido un teléfono de prepago, y no de contrato; que el cliente tiene pendientes de pago las facturas de fecha 21-02-06 por importe de 33,38 euros, impuestos incluidos y la de 21-03-06 por importe de 7,54 euros, impuestos incluidos. Hace referencia a las cláusulas 5 y 13 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio pospago entre el cliente y la empresa reclamada».

La línea del cliente fue dada de alta en fecha 23 de enero de 2006 con esta compañía, en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago; la mencionada línea, fue dada de baja como consecuencia de los impagos producidos el día 26 de julio de 2006, generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada de dicho Servicio al haber incumplido el cliente su compromiso de permanencia de dieciocho meses, adjunta copia del contrato suscrito por la cliente.

Según lo dispuesto en el punto 3 de la Condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio durante los 18 meses siguientes a la firma del contrato. El cliente se obliga a satisfacer al operador reclamado la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos. Solicita se dicte laudo desestimatorio y se acuerde el pago por la reclamante de 40,92 euros, impuestos incluidos.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la intención de la reclamante era la compra de un teléfono con tarjeta prepago y en ningún momento de contrato, como así quedó expresado por ella en sus reiteradas reclamaciones ante el establecimiento de compra, operador telefónico y la oficina de consumo, y el uso del teléfono efectuado por la reclamante de cuatro días desde su compra.

Por tanto, la parte reclamada anulará las facturas emitidas por valor de 40,92 euros, así como cualquier otra factura que pudiera emitirse en el futuro, quedando, por tanto, rescindida toda relación contractual entre las partes.

Asimismo la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para excluir a la reclamante de cualquier fichero de morosos en que hubiera podido quedar incluida por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1033/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: que el 25-05-2006 recibió una factura del operador reclamado, cuyo importe ascendía a 733,17 euros por 1.979 conexiones a «e-moción», no estando de acuerdo con dicha factura, ya que son conexiones durante las 24 horas del día y varias conexiones en un mismo minuto, siendo esto materialmente imposible y sin tener sentido hacer varias conexiones en un mismo minuto y pagar varias veces lo que hubiese pagado una sola. Intentado contacto con «Atención al Cliente» sólo le informan que tiene la factura pendiente de pago y que en la siguiente ya ha consumido 300 euros por las mismas conexiones, todas ellas a 0,30 euros. Sus anteriores facturas, tras muchos años en la compañía, oscilan entre 45 euros y 70 euros aproximadamente, no usando habitualmente el servicio «e-moción», sino ocasionalmente. Además, expone que en ningún momento recibió ningún mensaje donde le informaran de cómo darse de baja, claro que tampoco se dio de alta. Solicita la refacturación, exceptuando las conexiones no realizadas al servicio «e-moción», de las facturas de 1 de junio y 1 de julio 2006; estando dispuesto a pagar una vez se refacturen correctamente los consumos realizados. Presenta además de las facturas mencionadas la de 01-09-06 en la que muestra su extrañeza por haberle facturado una «autollamada», y carta de fecha 06-01-07 de Asnef Equifax, en la que le comunican haberle incorporado a un fichero de morosos.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 17-01-2007, en el que procede a exponer las siguientes manifestaciones:

Primera.–A modo de antecedente decir que la línea se encuentra de baja definitiva por falta de pago desde el 4-10-06 con un importe pendiente total de 1.034,89 euros correspondientes a las siguientes facturas: 01-07-2006, 28-G684-463919, 301,50; 01-06-2006, 28-F684-452197, 733,17.

Segunda.–No obstante, realizadas las comprobaciones oportunas y tras un exhaustivo análisis de nuestros sistemas de facturación, no se han encontrado anomalías o incidencias sobre los registros reclamados por el cliente.

Asimismo, significar que se trata de un servicio, que se conecta desde el propio terminal del usuario mediante el envío de SMS activando una alerta, bien por el propio titular del servicio o por un tercero con o sin su consentimiento, siendo responsabilidad del titular la guarda y custodia de su equipo a fin de evitar dichas situaciones.

Realizamos un estudio de facturas anteriores y comprobamos que es un servicio que el cliente utiliza con asiduidad.

Tercera.–Se informa que para activar el servicio de conexiones el usuario envía un SMS al proveedor, al número que éste publicite y con el comando que igualmente se publicite, confirmando el citado Proveedor el alta contestando al usuario con un SMS desde el remitente de confirmación de alta, y desde ese momento el usuario quedará habilitado para recibir desde dicho remitente.

A mayor abundamiento el mensaje de confirmación de alta en el proveedor incluye las condiciones del servicio: su precio y modo de darse de baja.

Cuarta.–En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, entendiéndose que no procede atender la petición de devolución de los mensajes reclamados por lo que esperamos que el reclamante se muestre conforme con las explicaciones aportadas quedando paralizadas todas las acciones de recobro en relación con el presente asunto hasta que se resuelva.

Por lo expuesto solicito a la Junta Arbitral de Consumo a la que tengo el honor de dirigirme, tenga por presentado este escrito, a efectos de su lectura y consideración en la Audiencia y archive el expediente. Se adjunta como prueba el desglose de las facturas mencionadas.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se constata que:

1.º En el mismo minuto existen hasta cuatro conexiones al servicio «emoción», en múltiples casos.

2.º Hay una cadencia en las conexiones a dicho servicio que oscila entre 1, 30 y 31 minutos y que perdura, en ocasiones, ininterrumpidamente durante más de 24 horas.

3.º En la factura 28-1684-414212, de 1 de septiembre de 2006, se incluye un cargo de 0,35 euros por llamar al propio número al que se le está emitiendo la factura.

Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN Y SE CONSIDERA que la parte reclamada deberá anular las facturas: 28-F684-452197, de 01-06-06, por importe de 733,17 euros (IVA incluido), y 28-G684-463919, de 01-07-2006, por importe de 301,50 euros (IVA incluido), y proceder a refacturar dichos meses excluyendo el coste del servicio «emoción». Resultando respectivamente los importes de 44,49 euros (IVA incluido) y 40,50 euros (IVA incluido), a abonar por el reclamante. Al mismo tiempo, la parte reclamada hará las gestiones correspondientes para excluir al reclamante del fichero Asnef de morosos en el que fue incluido a instancia de esa empresa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1045/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Comparece con un testigo, por ser ella a quien le robaron el terminal móvil, y manifiesta que se tardó tanto en presentar la reclamación por cuanto en el momento del robo se encontraban en Lisboa, y hasta que no llegaron al hotel por la noche nadie les hizo caso. Solicita que se le reintegre la cantidad facturada cuyas llamadas no se han realizado por el titular del teléfono desde el día 31 de mayo, lo que asciende a una cantidad de 346,06 euros, más IVA.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que: «El reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues no reconoce los importes facturados en la línea de su titularidad en concepto de llamadas en itinerancia.

A modo de antecedente se informa que el reclamante es titular de una línea de la empresa reclamada. A fecha 31-05-06 solicita la suspensión de la línea de referencia por robo.

En la factura de 01-07-06 se observa tráfico medido en itinerancia, que el cliente no reconoce. Los importes facturados se cobran en dos facturas, ya que al estar conectado a un operador extranjero, la forma de facturación es así.

Tras realizar un exhaustivo análisis del asunto, informar que no se observa ningún tipo de incidencia en la facturación de la Compañía, correspondiendo los importes al tráfico efectivamente consumido en itinerancia.

Asimismo significar que las llamadas realizadas en itinerancia fueron realizadas antes de la suspensión por robo, con lo cual no procede la regularización de las facturas solicitadas. En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas, se considera que no procede atender la pretensión del cliente, esperando que el reclamante se muestre conforme con las informaciones recibidas».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que la empresa reclamado ha realizado una facturación correcta, dado que ha realizado la suspensión de la misma en el momento en el que ha conocido el hecho de la comunicación de baja temporal por robo, al producirse la sustracción del terminal.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1064/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

La reclamante nunca ha tenido ninguna relación con esta compañía. Tiene móvil pero es de otra operadora, puesto que tiene dos hijos trabajando en dicha compañía.

No ha recibido nunca ninguna factura de la empresa reclamada.

Le robaron la cartera y duda de que alguien pudiera utilizar su DNI para contratar un móvil.

La reclamante tiene 79 años y vive con sus hijos, y tanto los teléfonos fijos, como los móviles son de la empresa en la que trabajan sus hijos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito en el que alega:

«La reclamante, en síntesis, reclama que no tiene ningún importe pendiente con la empresa reclamada.

Que una vez estudiada la reclamación, trasladada a los diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, deseamos poner de manifiesto que el cliente tenía una línea de alta. Esta línea generó una factura con consumo que no consta abonada.

Factura de 26 de agosto de 2003, por importe de 200,38 euros, impuestos incluidos.

Al respecto la Cláusula 5 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio pospago entre el cliente y la empresa reclamada, señala que si aquél no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas y transcurrido el plazo de un mes desde la presentación del documento de cargo correspondiente a la facturación el operador reclamado, previo aviso al Cliente con al menos quince días de antelación, quedará facultada para suspender la prestación del Servicio correspondiente al Contrato y sus anexos asociados a dicho documento de cargo cuyo importe haya sido impagado.

Por otro lado, con arreglo a la Cláusula 13, primero, D de las citadas Condiciones Generales, la empresa reclamada tendrá derecho a solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago del Servicio con la aceptación del Cliente y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.

Que, la línea del Cliente, ahora reclamante, fue dada de alta en fecha 7 de agosto de 2003 con esta compañía, en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago; la mencionada línea fue dada de baja como consecuencia de los impagos producidos, el día 26 de enero de 2004, generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada de dicho servicio al haber incumplido el cliente su compromiso de permanencia de dieciocho meses.

Solicita. En relación a la reclamación presentada por la parte reclamante de acuerdo con las alegaciones expuestas en el cuerpo del presente escrito y en su virtud se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 374,67 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a mi representada, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que no ha quedado acreditada la existencia de relación contractual alguna, ni facturas, ni justificación de la deuda reclamada.

En consecuencia, la parte reclamada desistirá de la reclamación de la deuda de 374,67 euros. Asimismo, la reclamada realizará cuantas gestiones sean necesarias para excluir a la reclamante de cuantos listados de morosos y ficheros de solvencia patrimonial hubiera sido incluida por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1067/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

Presenta un escrito de la reclamante para unir al expediente, así como la minuta de su abogado.

Que la reclamante tenía una cuenta en Caja Laboral por la que pagaba las facturas. A principios de 2004 cambió la domiciliación bancaria al Barclays Bank, donde pagó las facturas de la reclamada hasta febrero de 2005. Coincidiendo con un Plan Renove que realizó, la parte reclamada, le pasa facturas a la antigua cuenta en Caja Laboral. Cuenta que la reclamante ya había cancelado un año atrás. La reclamante no recibe en su domicilio ni facturas ni ninguna otra comunicación, hasta la actualidad en que le han mandado un escrito comunicándole el nuevo nombre de la Compañía reclamada.

Recibe mensajes en su móvil reclamándole una deuda, que la reclamada desconoce.

La reclamante se pregunta ¿por qué tiene la reclamada un número de cuenta antiguo de la titular, cuando deberían haberlo borrado de su base de datos al haber cambiado la domiciliación, atentando a su derecho a la privacidad?

La parte reclamada le da dos opciones, o bien darle un número de Visa para realizar el pago o bien pagar en la cuenta de la reclamada en el BBVA.

Las facturas que han pasado por Caja Laboral no las ha recibido.

Le reclaman la penalización por baja voluntaria, cuando dicha baja no ha sido solicitada nunca por la reclamante, sino que se ha producido por un error de la compañía reclamada. Además, es titular de un contrato desde 2001, por lo que ha transcurrido el período para darse de baja voluntariamente, si así lo hubiera considerado oportuno.

Ha sufrido acoso por parte de la parte reclamada, recibiendo llamadas amenazantes a su trabajo.

Por todo ello solicita una indemnización de 10.000 euros por los daños y perjuicios producidos por la restricción de llamadas, innumerables molestias y rompimientos de cabeza. El importe de la minuta del letrado que la asiste debido al error de la parte reclamada, estando acreditada la solvencia de la reclamante. Justificación del error sufrido por la reclamada, pidiendo disculpas a la reclaman-

te por las molestias ocasionadas y que presenten las facturas pendientes al banco donde tiene domiciliados los recibos, así como ser excluida de cualquier fichero de morosos en que pueda haber sido incluida por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito en el que alega:

«La parte reclamante, en síntesis, reclama por su factura de fecha 16 de septiembre del 2006 e importe 174,29 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo por la baja anticipada del Servicio del operador reclamado. Que el reclamante tenía pendientes de pago las facturas que se detallan:

– Factura de 16 de marzo de 2006, por importe de 16,43 euros, impuestos incluidos.

– Factura de 16 de abril de 2006, por importe de 15,30 euros, impuestos incluidos.

– Factura de 16 de mayo de 2006, por importe de 6,96 euros, impuestos incluidos.

– Factura de 16 de septiembre de 2006, por importe de 174,29 euros, impuestos incluidos.

Al respecto la Cláusula 5 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio pospago entre el cliente y la empresa reclamada, señala que si aquél no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas y transcurrido el plazo de un mes desde la presentación del documento de cargo correspondiente a la facturación, la empresa reclamada, previo aviso al Cliente con al menos quince días de antelación, quedará facultada para suspender la prestación del Servicio correspondiente al Contrato y sus anexos asociados a dicho documento de cargo, cuyo importe haya sido impagado.

Por otro lado, con arreglo a la Cláusula 13, primero, D, de las citadas Condiciones Generales, el operador reclamado tendrá derecho a solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago del Servicio con la aceptación del Cliente y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.

Dichas facturas no fueron pagadas mediante ni tan sólo después de su vencimiento. Que la línea del Cliente, ahora reclamante, fue dada de alta en fecha 31 de diciembre de 2001 con esta compañía, en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago; la mencionada línea, fue dada de baja como consecuencia de los impagos producidos el día 30 de agosto de 2006, generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada de dicho Servicio al haber incumplido el cliente su compromiso de permanencia de dieciocho meses.

Solicita, en relación a la reclamación presentada por la parte reclamante, de acuerdo con las alegaciones expuestas en el cuerpo del presente escrito y en su virtud se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 212,98 euros, impuestos incluidos que el reclamante debe a mi representada, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.»

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que se ha producido un error en la facturación del que es responsable la empresa reclamada, toda vez que cambió la domiciliación bancaria de las facturas emitidas a la reclamante. En consecuencia, el impago de las facturas posteriores, el corte de línea y posterior baja del servicio es responsabilidad únicamente de la parte reclamada, por lo que no procede penalización alguna por baja anticipada.

La cancelación de la línea le ha supuesto a la reclamante la imposibilidad de disponer del servicio de telefonía contratado hasta la fecha de manera injustificada.

Por todo ello, la parte reclamada anulará las facturas pendientes de cobro y abonará a la reclamante la cantidad de 100 euros, mediante talón nominativo remitido al domicilio de la reclamante que consta en el expediente, en compensación por el incumplimiento contractual al haber privado del servicio a la reclamante, deduciéndose dicha cuantía, en cumplimiento de la normativa vigente, de la media aproximada de facturación telefónica de los últimos meses. Asimismo, la parte reclamada realizará las gestiones oportunas para excluir a la parte reclamante de cualquier listado de morosos o registro de solvencia patrimonial, en el caso de que hubiera sido incluida por esta causa.

No se estima indemnización por daños morales porque no han quedado suficientemente acreditados ni los gastos de defensa jurídica, por cuanto al ser éste un procedimiento voluntario que no requiere representación y asesoramiento procesal de letrado.

Con todo ello quedará resuelta cualquier relación contractual entre las partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1098/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con la facturación del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató el servicio telefónico con la parte reclamada, realizó al menos 24 mensajes de texto a Uruguay que figuran en la factura, los cuales no fueron recibidos; en la reclamada le informan que no existe convenio con el país de destino y por lo tanto no es posible su recepción.

Solicita la devolución del importe de 24 mensajes por 0,60 euros cada uno, que hace un total de 14,40 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 4 de diciembre de 2006, en el que manifiesta que desean informar que el proceso de facturación se realiza mediante un sistema automático que garantiza la autenticidad de las facturas; una vez revisada la factura de agosto de 2006 aparecen dos mensajes enviados a Uruguay siendo el resto llamadas realizadas a este país. La parte reclamada permite el envío de mensajes a todas las compañías y es el operador de destino el que decide si bloquea la recepción de los mensajes cuando no hay acuerdo; el hecho de que aparezcan los mensajes en la factura es porque se enviaron desde ese número de teléfono, por lo que entendemos que la factura es correcta.

No obstante, como gesto comercial, se realiza un descuento del 10% en la próxima factura que se puede disfrutar por las molestias ocasionadas en este caso.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la operadora debió informar de la imposibilidad de que el mensaje llegara a su destino, por lo que la parte reclamante procederá a descontar la cantidad de 16,70 euros, IVA incluido, en la próxima factura que emita a la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1126/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en la facturación de un contrato de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que adquirió un teléfono móvil de la parte reclamada porque lo tenían sus hijos, que es con quien habla casi siempre. Había una oferta por la que salía más económico hablar con «cinco números más frecuentes». Salvo alguna otra excepción, siempre llama a esos números. Se puede comprobar en las facturas, el gasto medio.

Cuando recibe otras ofertas se preocupa por saber si son compatibles con la de los cinco números más frecuentes. Hay ofertas «una y no más» en la que la primera llamada se paga la cuota normal y las siguientes son gratis entre números de la parte reclamada. En ocasiones coge este tipo de ofertas y las utiliza. Luego, el cambio a la oferta de los «cinco números más frecuentes» es automático, cuando se han terminado cada una de las ofertas.

Observado un aumento del coste de las últimas facturas, al principio pensó que se había pasado de la fecha y no le dio más importancia. En el siguiente período, como la factura volvía a ser muy alta, se puso en contacto con la empresa reclamada, a través del 470, y le comunicaron que en julio de 2005 le habían dado de baja de la Oferta «Números Frecuentes».

Nunca se ha dado de baja ni le han avisado que la oferta fuera incompatible. Siempre tiene mucho cuidado con eso porque le interesa. No habían grabado la llamada con la que dicen que se había dado de baja ni ninguna otra prueba física. Ella puede mostrar cuál ha sido su comportamiento en todos estos años.

No puede asegurar lo que le dijeron en cuanto a la incompatibilidad de la oferta con alguna a las que se ha acogido en el momento de reclamarles, porque ha pasado mucho tiempo, pero siempre ha sido su preocupación y nunca se ha acogido a ninguna oferta que no haya sido compatible con esa de número frecuentes.

Luego se solucionó el tema en el sentido de que le volvieron a dar de alta en la oferta de los cinco más frecuentes. Sólo estuvo de baja para cuatro facturas. Hasta ahora no había vuelto a acogerse a ninguna otra oferta, hasta hoy que volvió a solicitar una por SMS.

A pesar de que cree tener la razón, entiende que puede haber un error. Por ello solicita que corrijan las facturas, y que se le devuelva el 50% de la cantidad cobrada en las dos últimas facturas, es decir, 66,925 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 16 de noviembre de 2006, en el que da contestación a la reclamación planteada por la parte reclamante, ante la imposibilidad de asistir a esta audiencia, para la que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 14 de noviembre de 2006

En resumen, en el escrito de contestación a la reclamación manifiesta que consta una solicitud de la cliente de desactivación del servicio 5 a fecha 11 de julio de 2005 a su departamento de atención al cliente, que la facturación generada se ha realizado de forma correcta en función de la tarifa seleccionada, sin que se detecte ninguna incidencia en los cargos efectuados.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que la reclamante fuera informada correctamente de las condiciones en cuanto a períodos de vigencia y compatibilidad entre las ofertas «número frecuentes» y «una y no más».

En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 30 euros en compensación por la defectuosa información.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1128/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en la facturación de un contrato de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que el 30 de noviembre de 2004 firmó un contrato con la parte reclamada por el que le proporcionaban un terminal, que le costó unos 100 euros, y algunos regalos, con el compromiso de permanecer en el servicio durante 18 meses, todo ello en una promoción de noviembre de ese año. Aporta copia del contrato, pidió un original a la empresa pero no se lo ha facilitado. Solicitó una portabilidad en junio de 2006, habiendo transcurrido los 18 meses. En la factura correspondiente al período 21-5-2006 al 20-6-2006 se incluye el importe de 150,25 (más IVA) en concepto de baja del servicio. Pagó la factura normalmente.

Había pedido a la parte reclamada la fecha de activación en el servicio pero no se la dieron. No hay que hacer nada para tal activación, lo hace la empresa.

No está conforme con esa penalización, puesto que su contrato es de fecha 30 de noviembre de 2004 y, por tanto, se habían cumplido los 18 meses exigidos. La fecha de 30 de diciembre de 2004 que la empresa dice que es la fecha de alta, es la fecha de la primera llamada que utilizó el teléfono.

Solicita que rectifique la factura mencionada y que se le devuelva la cantidad de 150,25 euros (más IVA), más el interés legal del dinero.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 23 de noviembre de 2006, en el que da contestación a la reclamación planteada por la parte reclamante, ante la imposibilidad de asistir a esta audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 14 de noviembre de 2006. En resumen, en el escrito de contestación a la reclamación manifiesta que, estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas, pone de manifiesto que todas las llamadas que aparecen en la factura de 16 de mayo de 2006, objeto de la reclamación, han sido realizadas desde la línea del cliente y han sido correctamente tarifadas y, por ende, dicha factura es del todo correcta.

En resumen, en el escrito de contestación a la reclamación manifiesta que la línea del reclamante fue dada de alta en fecha 28 de diciembre de 2004, en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago. La línea fue dada de baja por portabilidad el día 9 de junio de 2006, generándose el cargo por baja anticipada por haberse incumplido el compromiso de permanencia de dieciocho meses.

Manifiesta, asimismo, que el punto 3 de las Condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, dice: «la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio durante los 18 meses siguientes a la firma del contrato. El cliente se obliga a satisfacer a la empresa reclamada la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento, antes de transcurrido de dicho plazo deseara: Solicitar el desistimiento del servicio o si se produce la baja del mismo...».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que, si bien se desconoce la fecha de activación del servicio, ha quedado acreditado que el contrato fue firmado con fecha 30 de noviembre de 2004, por lo que no procede el cobro de la baja anticipada. Desestimándose la pretensión relativa al interés legal del dinero.

En consecuencia, la parte reclamada deberá devolver a la parte reclamante la cantidad de 174,29 euros (IVA incluido) en la cuenta en la que el reclamante tenía domiciliados los recibos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1129/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en la facturación de un contrato de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje.

En resumen, relata que tiene suscrito contrato con la parte reclamada para su teléfono móvil. En la factura de enero de 2006, le cobraron mensajes de texto que nunca había enviado. Además, se facturan en un número prácticamente imposible de realizar: 18, el 5 de diciembre de 2005, y 49, el 7 de diciembre. Los mensajes que le facturan son dos números, uno es de su madre, que es mayor y no utiliza mensajes y el otro es desconocido para ella. Cuando investiga, le informan que se trata de un número inexistente. Dado que ella no había puesto ningún mensaje, reclamó al teléfono 470, de la parte reclamada, donde le dieron la razón y le aseguraron que le reembolsarían el dinero cobrado por los mensajes no enviados.

Sin embargo, en la factura de febrero no sólo no le devolvieron el dinero indebidamente cobrado, sino que le volvieron a cobrar muchos mensajes al mismo número, desconocido para ella. En los siguientes meses, no le devolvieron el dinero indebidamente cobrado pero tampoco le cobraron servicios no prestados. Por ello, lo dejó estar. En la factura de julio de 2006, vuelven a cobrarle 146 mensajes a un número y otros 133 a otro número, ambos de móvil.

Lleva siempre encima el teléfono y nadie más lo utiliza. No sólo no envía nunca mensajes, es que, además, es físicamente imposible realizar algunos de ellos. Por ejemplo, en el día 13 julio, a las 15h.34'34", se facturan dos mensajes a números diferentes, a las 15h.35'13" ocurre lo mismo y en varias ocasiones más.

Por cada mensaje le cobran 0,150253 euros, lo que le ha supuesto 64,15 euros, más IVA, en total: 74,41 euros. Por tanto, solicita que se le reintegre dicha cantidad, cobrada por los mensajes que no ha puesto desde su teléfono móvil así como que se requiera a la empresa reclamada para que se abstenga de cobrar servicios no prestados.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 24 de noviembre de 2006, en el que da contestación a la reclamación planteada por la parte reclamante, ante la imposibilidad de asistir a esta audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 14 de noviembre de 2006.

En resumen, en el escrito de contestación a la reclamación manifiesta que, estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas, pone de manifiesto que todos los mensajes que aparecen en la factura de 1 de junio de 2006, objeto de la reclamación, han sido realizados desde la línea del cliente y han sido correctamente tarifados y, por ende, dicha factura es del todo correcta.

Asimismo señala que, conforme a la cláusula 7 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago, «toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM asociada al número de teléfono del reclamante se considerará efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes condiciones generales y a la ley» y que «las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, salvo prueba en contrario».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar, a la vista de las facturas aportadas, que el excesivo número de mensajes de texto que figuran en ellas, algunos de ellos coincidentes en el tiempo, induce a pensar que se ha producido un error en la facturación.

En consecuencia, la parte reclamada deberá devolver a la parte reclamada la cantidad de 74,41 euros por los mensajes no enviados y facturados indebidamente, en la cuenta en la que la reclamante tiene domiciliados los recibos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1139/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que le robaron el bolso y sobre las 5 de la mañana se lo comentó a una patrulla de la policía, quienes llamaron al 112, le dieron el número y supuestamente quedó inactivo el número del terminal robado. Eso pensaba ella pero comprobó después al recibir la factura que el teléfono había estado activo y se habían efectuado llamadas.

Envío un escrito a la operadora reclamada al que no contestaron y le amenazaron con meterla en una lista de impagados. Ella quería que le descontaran esas llamadas que no efectuó y que se produjeron cuando supuestamente estaba inactivo.

Solicita no tener que pagar las facturas que le reclaman que asciende a 18,82 euros, IVA incluido, y que la excluyan de cualquier listado de morosos en que hubiera podido quedar incluida por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito a través de su representante, manifestando que, «el reclamante, en síntesis reclama la anulación de las llamadas realizadas en fecha 21 de mayo de 2006 y que constan en la factura de fecha 26-05-06, ya que según indica le robaron su terminal telefónico y llamó inmediatamente a nuestro servicio de atención al cliente para comunicarlo.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a los diferentes departamentos. implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que no consta en esta mercantil recepción de la llamada que indica la cliente, ahora reclamante, informando del robo del citado teléfono.

Informar, asimismo, que actualmente consta impagada por parte del cliente, su factura de fecha 26-05-06 e importe 44,67 euros, impuestos incluidos, siendo este importe la deuda que ostenta frente a la reclamada.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio de la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 44,67 euros, impuestos incluidos, que la reclamante debe a mi representada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado fehacientemente acreditado que la reclamante realizara la llamada para informar del robo del terminal a la hora indicada.

En su virtud, la reclamante debe abonar a la parte reclamada la factura impagada, que asciende a 44,66 euros.

Una vez satisfecha la deuda la empresa reclamada procederá a efectuar las gestiones oportunas para excluir a la reclamante de cualquier listado de morosos en que hubiera podido quedar incluida por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1162/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en compraventa de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Compró un terminal móvil el 4 de enero de 2006 que estaba en exposición. No había más, le dijeron que estaba correcto y aceptó. Alguna mañana detectó que el terminal estaba apagado, y ello fue incrementándose hasta que prácticamente no se encendía. Sobre los 4 meses lo llevó a la tienda. El terminal no ha sufrido un mal uso. Lo mandaron al servicio técnico, dijeron que era falta de limpieza, pero no dio resultado. Lo tuvieron que enviar a un segundo servicio técnico; le hicieron resoldaduras, no entendiendo el reclamante que haya que hacerle a un terminal nuevo. Solicitó la sustitución y le dijeron que no era posible, por lo que ha entablado la reclamación. En ningún momento le dijeron que se dirigiera al operador; si distribuyen un producto, deben ser responsables, no eludir su responsabilidad. Los informes técnicos no aparecen claramente documentados y firmados. Le ofrecieron terminal de sustitución, pero no lo aceptó. Los documentos de la reclamación han sido enviados por fax al operador y a la marca, sin respuesta alguna. Solicita por tanto que le entreguen un terminal nuevo, conservando intacta la garantía del terminal desde el día de la sustitución.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que se le ofreció al reclamante llevarlo otra vez al servicio técnico, ya que el móvil lo vende el operador y los precios están marcados por él. No son distribuidores, tienen un contrato de agencia con el operador. La empresa reclamada no tiene ningún beneficio, salvo las comisiones que le pueda dar el operador; solamente asesora al cliente. Comenta que es desproporcionada la sustitución. Llevarlo al servicio técnico cuesta 0 euros; el nuevo móvil costaría 231 euros, y además con estas ventas no tiene ningún beneficio. Las causas que motivan la reparación las indica el servicio técnico, no la empresa reclamada. La avería no estaba de inicio como indica el propio reclamante. El operador tiene tienda propia, donde podría ir el reclamante a gestionar esta reclamación. La empresa reclamada no podría devolver los puntos del operador. La empresa reclamada podría volver a enviarlo al servicio técnico para su reparación y ofrecer un móvil de sustitución, cuestión que no acepta el reclamante. Comenta la empresa que el modelo ya no se fabrica. Podría hablar con la empresa operadora, para intentar que le devuelvan los 250 puntos al reclamante, y la empresa reclamada le devolvería los 95,01 euros, fórmula que acepta el reclamante.

LAUDO

La empresa reclamada hará las gestiones oportunas con el operador para que se le reintegren los 250 puntos al reclamante, y abonará los 95,01 euros correspondientes al terminal en controversia a la parte reclamante cuando éste devuelva el teléfono móvil, acto de restitución de objeto y precio que tendrá lugar en el establecimiento de la empresa reclamada en el plazo de ejecución del laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1175/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en funcionamiento de teléfono móvil y facturación en servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que su teléfono móvil ha funcionado de manera incorrecta, ya que cada vez que enviaba un mensaje el teléfono automáticamente y sin que él hiciera nada reenviaba dicho mensaje a todos los contactos de su agenda, tanto fijos como móviles. Lo llevó a reparar por indicación de la central de la parte reclamada, pero cuando se lo devolvieron no le dieron justificante de haber subsanado la avería; teniendo en la actualidad el móvil parado porque no se fía. Solicita la devolución del importe de los mensajes no realizados, que según sus cálculos asciende a 19,01 euros, y la rescisión sin penalización del contrato con la demandada, dado que no se fía de que el terminal telefónico funcione correctamente.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que el móvil fue reparado en garantía, y para verificar la subsanación de la avería reclamada es necesario utilizar el terminal, sin que exista otro modo de hacerlo. Implícitamente solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que el hecho de que la demandada se hiciera cargo de la reparación en garantía avala la circunstancia de que dicho terminal no funcionaba correctamente, por lo que el importe de los mensajes que el reclamante manifiesta no haber realizado deberán serle devueltos, según la valoración que realiza el cliente. Por el contrario, estimamos que no debemos acceder a la otra petición planteada, ya que no consideramos causa suficiente para la rescisión la desconfianza del reclamante con el terminal telefónico, puesto que ha manifestado que nunca ha procedido a comprobar si el problema que dio origen a la reparación quedó efectivamente solucionado.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 19,01 euros, más su IVA correspondiente, desestimando el resto de la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1210/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que lleva reclamando desde el día 9 de junio una copia de la factura de los dos teléfonos que compraron mediante un Plan Renove y que les llegaron por Seur; a los dos meses aproximadamente se estropearon, no tuvo que pagar el arreglo, pero tuvo que pedir prestados por su trabajo dos teléfonos. La única solución que le dieron fue que se llamara por teléfono y lo volviera a intentar. Consideran que se trata de una negligencia por parte de la empresa.

Solicitan dar de baja el terminal, constando la tarjeta en el expediente, sin penalización y devolución de las cantidades que ha pagado durante siete meses, que asciende a un total de 42 euros, o se los descuenten en facturas posteriores.

En este acto se le hace entrega a la reclamante de la tarjeta a la que se hace referencia.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, a través de su representante, manifestando que, la parte reclamante, en síntesis, reclama la baja de la línea sin cargo adicional y devolución de los cargos generados desde el momento de la activación. Una vez estudiada la reclamación manifiesta que la reclamante contrató la línea el día 19 de junio de 2006, adquiriendo un terminal a previo promocional, con un compromiso de permanencia de 18 meses. La reclamante solicitó al servicio de atención al cliente copia de la factura del terminal de la otra línea que dispone para poder reparar el terminal, dicha factura fue enviada al reclamante. La reclamante, antes de recibir la factura de compra, adquirió un nuevo contrato para adquirir un nuevo terminal, firmando un contrato a precio promocional. Hace referencia al punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, y del que tiene copia la reclamante. Por ello, entienden que el cargo por baja anticipada es correcto si la reclamante diera de baja antes de los 18 meses la línea.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la contratación de la nueva línea y su terminal son consecuencia de la falta de diligencia de la empresa reclamada en remitir la factura correspondiente a la adquisición de un terminal anterior con su correspondiente línea, que era necesaria para proceder a la reparación en garantía de éste.

En consecuencia, la parte reclamada procederá a dar de baja la línea sin penalización alguna por cancelación anticipada y a abonar al reclamante la cantidad de 42 euros en concepto de cuotas fijas, desde la fecha en que fue contratada dicha línea que nunca fue utilizada por la reclamante y que podrán abonarse mediante transferencia bancaria o descuentos en posteriores facturaciones.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1213/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se le restringieron las llamadas entrantes y salientes de un terminal de tarjeta, al ponerse en contacto con atención al cliente le informan que han trasladado el terminal a un contrato; remite toda la documentación que le solicitan y posteriormente le informan que han asignado el número a un tercero.

Solicita la devolución del número y que se le dé el alta en la tarjeta de prepago original, así como el pago de 25 euros por la adquisición de una nueva tarjeta prepago y una indemnización de 100 euros que comprende el saldo que restara antes de trasladarle el número y los perjuicios ocasionados..

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este acto, no constando en el expediente contestación a la reclamación inicial ni antecedentes en relación con el acto que nos ocupa.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta, por la parte reclamante contra la parte reclamada, por apreciar que se ha producido un deficiente control en la modificación de la prestación de la modalidad de tarjeta prepago a contrato que ha permitido el cambio del titular del número y pérdida del número por parte del reclamante, y considerar que comercialmente no es viable la recuperación del número.

En consecuencia este Colegio Arbitral determina que la parte reclamada abone mediante talón nominativo a favor del reclamante el importe de 25 euros en concepto de la nueva tarjeta prepago que ha adquirido, así como el importe de 50 euros en compensación a los gastos ocasionados que incluye el saldo de la tarjeta anterior.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1241/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en portabilidad de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que siendo cliente de una empresa operadora, la empresa reclamada se apropió de su número de teléfono, sin que en ningún momento haya solicitado ninguna portabilidad; por lo que ahora se encuentra que no tiene servicio con ninguna compañía, y además la primera operadora le ha penalizado por incumplimiento de contrato, según acredita en factura que presenta en la vista y que queda unida a la presente acta. Solicita la liberación de su número de teléfono para que vuelva a su operadora originaria y que la reclamada indemnice la cuantía de la penalización referida y por los daños y perjuicios padecidos como consecuencia de dicha apropiación de número.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, en el que manifiesta que a nombre de la reclamante se gestionó una portabilidad del operador donante a la reclamada y que actualmente la línea se encuentra en situación de prepago activo, es decir, que el cliente debe activar la línea con una llamada; y considerando no ser responsables de los cargos que le hace la operadora anterior al cliente. En caso de que no pueda utilizar la tarjeta se procederá a un cambio gratuito de ICC, así como a una recarga de 20 euros. Implícitamente solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que la portabilidad alegada por la reclamada y negada por la reclamante, no ha quedado probada puesto que la parte que la aduce como cierta no ha presentado prueba alguna que demuestre que fue efectivamente solicitada. Por ello deberemos declararla como no efectuada, con las consecuencias que ahora se dirán.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante, mandamos a la empresa reclamada que proceda a:

- 1.º Anulación de la portabilidad ejecutada sin consentimiento del titular de la línea.
- 2.º Devolución del número a la operadora originaria de la reclamante.
- 3.º Abono a la interesada de la cantidad de 200 euros, por los daños y perjuicios ocasionados, en especial en compensación de la penalización impuesta por la operadora originaria por incumplimiento de contrato, que según lo antedicho no consideramos responsabilidad de la cliente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1242/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que solicitó a finales de julio de 2004 la baja de su línea de teléfono móvil, siguiendo todos los pasos que le indicaron en el teléfono del servicio de atención al cliente. Que pese a ello le llegó en septiembre una factura por 6,96 euros, que pagó porque le dijeron que tardaban en tramitar la baja. En octubre le llegó otra factura de 4,87 euros que se negó a pagar, y desde entonces le siguen reclamando dicha cantidad amenazándole con una demanda y con figurar en registro de impagados. Solicita que dejen de reclamarle la cantidad de 4,87 euros, que no lo incluyan en lista de morosos y si ya lo han hecho que lo quiten, y que le den la baja definitiva si es que todavía no lo han hecho.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, en el que manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas han comprobado que no consta solicitud formal alguna del reclamante relativa a la solicitud de baja alegada, no siendo útil al respecto cualquier declaración de intenciones que el cliente efectúe en aras de la seguridad del tráfico jurídico mercantil; y se debería haber enviado un escrito debidamente firmado y acompañando fotocopia del DNI. SOLICITA la desestimación de la demanda y que se acuerde el pago del importe de 4,87 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que la baja fue solicitada por el demandante de manera adecuada, puesto que dejó de tener línea, lo que demuestra que la empresa era conocedora y había tramitado la baja, y además en la factura que se imputa impagada no existen consumos, lo que acredita la doble circunstancia de que no había línea y/o que el cliente no la usaba por cuanto estaba en la creencia de que la baja ya era efectiva.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a anular la factura pendiente de pago por valor de 4,87 euros, suspendiendo asimismo cualquier acción de recobro, que cancele la inscripción de los datos de la parte reclamante en ficheros de deudores si se hubiera procedido a su alta, y que anule definitivamente cualquier contrato o relación que hubiera entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1249/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que en la factura de junio de 2006 aparecen varias llamadas de roaming desde su teléfono móvil cuando se encontraba de viaje en Italia realizadas a su teléfono fijo en España, llamadas que manifiesta no haber hecho, ya que durante todo el viaje llamaron exclusivamente desde cabinas o locutorios, y siendo además que en su domicilio no había nadie, por lo que no tenía ningún sentido llamar; y dándose además la circunstancia de que la mayor parte de las llamadas se efectuaron el mismo día 23 de mayo y de manera prácticamente continuada, lo que carece de todo sentido. Solicita la devolución del importe pagado por las llamadas de roaming, más su IVA correspondiente.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas han comprobado que las llamadas objeto de reclamación fueron realizadas desde la línea de la cliente y han sido correctamente tarifadas y que de conformidad con la cláusula 7 de las Condiciones Generales del contrato, toda comunicación realizada a partir de la tarjeta SIM asociada al número del teléfono del cliente se considerará efectuada por éste o con su consentimiento siendo por tanto responsable de la misma. Solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que carece de elementos objetivos para poner en duda el que las llamadas se realizaran efectivamente y obedeciendo probablemente el destino y cadencia de las mismas a un uso accidental o involuntario en el manejo o programación del terminal telefónico.

En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1254/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Las conexiones a Live puede que se hayan hecho desde su terminal, pero no es por causa imputable al reclamante, considera éste que es responsabilidad de la empresa reclamada. Con 3 euros al mes podías entrar a la conexión Live todas las veces que se considerara oportuno. Hay más de 800 entradas a esta conexión, consistentes en entrada y salida consecutiva. Le han dicho que tenía 52 entradas en un minuto, cosa que es materialmente imposible. Llevó el terminal a arreglar, y le dijeron que normalmente era problema del software o de la tarjeta de memoria del teléfono. Llamó al teléfono de atención al cliente un gran número de ocasiones, pero le decían que la culpa era del reclamante. Comenta el reclamante en su detalle de llamadas que hay coincidencias como que mientras habla por teléfono entra simultáneamente a la conexión Live; otra irregularidad, entre muchas, es que hay 90 minutos de conexión y en ese espacio de tiempo hay 225 entradas. Con el terminal arreglado ya no ha tenido más problemas. Desde el 12 de septiembre de 2006 tiene cortada la línea. Hay una cantidad pendiente de 1.026,67 euros, de la que reconoce tener que abonar 276,67 euros; solicita darse de baja y exclusión del fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

«Queremos informarle que el proceso de facturación se realiza mediante un sistema automático, que garantiza la autenticidad de las facturas y que las llamadas que aparecen reflejadas en las mismas son efectuadas desde cada tarjeta SIM.

Le comunicamos que, una vez revisada la factura con fecha de emisión 8 de agosto de 2006 le notificamos que es correcta. Las diversas conexiones a GPRS que aparecen, han sido realizadas por el número de la parte reclamante.

Asimismo, desde el Departamento de Calidad, como gesto comercial, se le ofreció al cliente un 20% de descuento sobre la cantidad generada por este concepto (665,29 euros) en la factura anteriormente citada, que el cliente rechazó. No obstante, mantenemos este ofrecimiento al reclamante, en caso que pudiera interesarle.

En relación a una posible anomalía en el terminal, es algo que tiene que revisar el Servicio Postventa. Ponemos a sus disposición nuestros distribuidores que ofrecen ese Servicio Postventa para una revisión exhaustiva del terminal.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que, a fecha de hoy, la cuenta de cliente presenta una cantidad pendiente de 1.026,67 euros, correspondiente a las facturas con fechas de emisión 8 de agosto, septiembre y octubre de 2006. Esa cantidad puede hacerse efectiva a través de nuestro Departamento de Gestión de Cobros, donde le informarán de los diversos métodos de pago aceptados por nuestra Compañía, dado que solicitamos la reconvención de la deuda.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que por causas no imputables al reclamante y en consideración a la modalidad en que han sido contratados los servicios a prestar por la empresa reclamada, este Colegio Arbitral ha apreciado que se han producido ciertas disfunciones en el acceso al servicio Live.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 376,67 euros, por el total de las facturas pendientes, quedando de esta forma regularizada la deuda con la parte reclamada.

Asimismo, una vez satisfecho dicho importe, la parte reclamada hará las gestiones oportunas para excluir a la parte reclamada de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

En cuanto a la pretensión del reclamante relativa a la resolución del contrato, este Colegio Arbitral considera que no procede entrar en el fondo del asunto, ya que se trata de una ampliación de la reclamación formulada *inaudita parte*.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1255/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que solicitó el servicio internacional de telefonía roaming tras haber sido informada de que estaba todo en orden; sin embargo, tardaron del orden de dos semanas en darle de alta en el servicio, con el consiguiente trastorno y desplazamientos para llamar por teléfono ante la imposibilidad de comunicarse.

Solicita una indemnización económica por los gastos ocasionados de 600 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 22 de enero de 2007 en el que manifiesta que tras realizar las verificaciones oportunas se informa que no consta un consumo superior a 150 euros en ninguna en las que constan llamadas en itinerancia desde Ucrania, por lo que como atención comercial excepcional y dadas las circunstancias del caso se ha ofrecido la cantidad de 200 euros.

Finalmente y teniendo en cuenta el consumo se ha realizado un abono de 100 euros.

No procede la indemnización solicitada de 600 euros por no haber quedado acreditada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que ha quedado acreditada la deficiente prestación de servicio de roaming en Ucrania, solicitado correctamente por la reclamante.

En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe de 200 euros mediante transferencia bancaria a la cuenta en que tiene domiciliados sus recibos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1257/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

Adquirió un teléfono móvil que al poco tiempo dejó de funcionar correctamente, se cortaban las comunicaciones, saltaba el buzón de voz y la calidad de las fotos era pésima.

Recibió una factura con parte de consumos y la penalización por baja anticipada. Paga la parte correspondiente a los consumos, pero no pagó la penalización por baja anticipada, puesto que considera que no se le prestaba el servicio adecuadamente y por tanto no procede dicha penalización.

Tuvo que hacer numerosas llamadas y finalmente solicitó la baja por escrito.

Solicita la anulación de la factura generada por la baja voluntaria anticipada, ya que dicha baja está justificada en el deficiente funcionamiento del terminal móvil y la falta de soluciones al problema.

Asimismo, solicita la baja en cuantos ficheros de morosos hubiera podido ser incluida por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito en el que de forma resumida alega:

La parte reclamante, en síntesis, reclama la anulación del cargo de baja anticipada, 174,29 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la factura de fecha 12-7-2005.

Que una vez estudiada la reclamación, trasladada a los diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, deseamos poner de manifiesto que el cliente, ahora reclamante, suscribió con la parte reclamada un contrato promocional en fecha 11 de noviembre de 2004 adquiriendo, en virtud de dicho contrato, un terminal móvil a precio promocional.

Que la línea del cliente, ahora reclamante, fue dada de baja del Servicio de la reclamada el día 20 de junio de 2005, por lo que no habiendo sido cumplido por parte del cliente, ahora reclamante, el compromiso de permanencia de 18 meses al que venía obligado en virtud del Contrato que el mismo suscribió, se ha generado la factura de fecha 12-7-2005, que incluye el cargo correspondiente por la baja anticipada del Servicio, tal y como se establece en las condiciones del contrato.

Por lo arriba expuesto, según lo dispuesto en el punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, y del que tiene copia el reclamante, «la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato a permanecer de alta en el servicio de la reclamada durante los 18 meses siguientes a la firma del contrato. El cliente se obliga a satisfacer a dicha empresa la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento antes de transcurrido dicho plazo deseara...

B) Solicitar el desistimiento del servicio o si se produce la baja del mismo.

Por todo ello entienden que el cargo por baja anticipada es correcto y que las cantidades que el cliente adeuda son ciertas, vencidas y exigibles. La cliente, ahora reclamante, tiene pendientes de pago la factura de fecha 12-7-2006 por importe de 174,30 euros, impuestos incluidos».

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que si bien la compañía reclamada aplicó la cláusula de penalización estipulada en el contrato, es preciso tener en cuenta que no dio una respuesta adecuada a los problemas de funcionamiento del terminal móvil que le manifestó el reclamante tanto por teléfono como por escrito. Por tanto, este Colegio Arbitral considera que debe repartirse la responsabilidad entre ambas partes.

En consecuencia, la parte reclamante deberá abonar a la parte reclamada, la cantidad de 87,14 euros, correspondientes al 50% de la factura reclamada por la parte reclamada, en la cuenta que le indique la empresa reclamada.

Una vez liquidada la deuda, la parte reclamada procederá a dar de baja en cuantos ficheros de morosos pudiera haber incluido a la reclamante por esta causa, de lo cual deberá dar constancia por escrito a la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1266/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación de un servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: que hace cosa de un año, más o menos, se le ofrece por mensaje la opción de darse de alta en un club de descarga de tonos. Aceptó. Pero lo que no sabía era que por cada mensaje que le enviaban ofreciéndole un tono, se le cobraba 0.30 euros; siendo bastante frecuentes a lo largo de la semana. Se puso en contacto con la operadora para darse de baja en este servicio de tonos, pero le dijeron que eso no dependía de ellos, porque eran de otra compañía y le facilitaron un número de teléfono. Le atendió, sobre el mes de junio o julio, un contestador automático, que le da la opción de darse de baja, pero los mensajes continúan llegando y no le dan solución. Presenta como prueba la última factura. Solicita: La baja en el servicio de tonos, acepta las cantidades que la parte reclamada le ha ofrecido o le pueda ofrecer devolverle, pero lo que verdaderamente le importa es que le den de baja del servicio de tonos.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax remitido en fecha 19-02-2007, en el que realiza las siguientes manifestaciones:

Primera y única: tras realizar las verificaciones oportunas, se informa que la línea se encuentra de alta no constando deuda alguna asociada a su DNI.

Informar que se trata de servicios de Alertas ajenos a la operadora que se activan enviando un SMS a una de estas numeraciones cortas siempre desde el propio terminal del cliente a voluntad de éste: la parte reclamada sólo actúa como medio.

Desde nuestro Centro de Relación con el Cliente se contacta y se indica al cliente la opción de si desde los teléfonos del prestador de servicios de tonos no consigue dar baja lo intente desde la Web de dicho prestador de servicio.

No obstante, se efectúa una atención comercial de 35,1 euros (aparece en factura cobrado 5,40 euros desde el 01-02-06 hasta el 01-02-07, un total de 13 facturas, un importe total de 70,2 euros, se realiza abono de la mitad).

En conclusión, se considera que, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, por nuestra parte quedamos a la espera de que la reclamante se muestre conforme con las actuaciones realizadas. Por lo expuesto, solicito a la Junta Arbitral de Consumo a la que tengo el honor de dirigirme, tenga por presentado este escrito, a efectos de lectura y consideración en la audiencia y dicte laudo y archive el expediente.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada, de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia y del fax remitido aportado solicitando la baja en el día de la fecha, se considera que:

La reclamada debe exigir a la compañía de tonos que facilite a la reclamante de forma clara e inequívoca la manera de darse de baja, en caso de que el mencionado fax no surta efecto.

Por todo ello, SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN formulada por la parte reclamante contra la parte reclamada, procediendo la devolución, en las facturas posteriores, de 35,10 euros ofertada en concepto de atención comercial por el importe facturado hasta el 01-02-2007, cantidad a la que deben añadirse las que pudieran facturarse por dicho servicio con posterioridad a esa fecha y hasta la efectividad de la baja.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1301/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que reclama la devolución de 90 euros en concepto de devolución del importe de 300 conexiones a Emoción que no se han realizado desde el terminal. En la factura no aparece el volumen de datos por lo que las conexiones no han sido realizadas y no han generado esta información.

Posiblemente se trata de un virus que ha generado conexiones falsas, no ha solicitado el servicio ni se le ha prestado. Para evitar el problema, ha anulado la línea GPRS; sin embargo la parte reclamada le ha rescindido el servicio por devolver el recibo.

Solicita la devolución del importe de 90 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece en este acto mediante escrito de 2 de febrero de 2007, en el que manifiesta que el reclamante es titular de una línea suspendida actualmente por falta de pago.

Para disponer el servicio de conexión a Emoción no es necesario realizar ningún tipo de contratación, pudiendo adquirir directamente desde el terminal.

Esta alerta consiste en un tipo de servicio que permite acceder a través de mensajes de texto a distintos servicios de información y ocio debiendo dirigirse a este proveedor de servicios para recibir información de precios y para solicitar la baja.

Tras realizar un análisis de los sistemas de facturación y realizadas las comprobaciones oportunas se comunica que no se han encontrado anomalías o incidencias en los registros, debiendo abonar el reclamante el importe pendiente por facturas impagadas por 125,88 euros; a modo de atención comercial se ha ofrecido al cliente la posibilidad de anular el 50% de consumo pendiente y que se abone el resto, quedando paralizadas las acciones de recobro en tanto se resuelva la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que se han realizado unas conexiones al servicio Emoción que de la propia factura se desprende que no han sido efectuadas voluntariamente por el reclamante.

En virtud de lo anterior, por parte de la parte reclamada se procederá a la anulación en la factura de 1-10-06, de 90 euros, correspondientes a dicho servicio.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1305/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que en marzo de 2006 aceptó una oferta que le fue remitida por mensaje SMS que consistía en que los fines de semana las llamadas a números de la reclamada eran gratis, siendo que dicha oferta le fue confirmada por mensaje SMS. Sin embargo, en las facturas posteriores de abril, mayo, junio y julio le cargan los importes de las llamadas a las que refería la oferta, facturas que pagó porque no se percató de dicha circunstancia hasta la factura de agosto, donde persistía el problema y que dejó de pagar, por lo que desde entonces se la reclaman y le consta haber sido incluido en fichero de deudores. Ha reclamado innumerables veces, poniendo de manifiesto su voluntad de pagar la factura pendiente siempre y cuando se le compensen las cantidades indebidamente cobradas en las anteriores. Además, también unos días antes, en marzo, pidió el cambio de contrato y sin figurar en la relación de llamadas la efectuada al 252 se efectuó el cambio de tarifa de «mis horas» a «C. A todos». Solicita sea anulada la factura que se le reclama por impagada, extendiendo otra que compense lo indebidamente pagado y que ascendería según sus cálculos a una deuda de 9,95 euros que abonaría de inmediato; que se cancele la inscripción de sus datos en fichero de deudores y que se anule definitivamente su contrato con la reclamada.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas han verificado que no consta solicitud formal alguna de activación de la «promoción fin de semana» por parte del reclamante durante el período de contratación de la misma entre el 13-2-2006 y el 31-3-2006. Asimismo manifiesta que el cambio de tarifa mencionado por el cliente se realizó el 25-4-06. Solicita la desestimación de la demanda y que se acuerde el pago del importe de 53,39 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que la circunstancia determinante para resolver el conflicto planteado radica en determinar si la «promoción fin de semana» fue solicitada y activada en tiempo, dadas las versiones contrapuestas de las partes y la carencia de documentos o prueba objetiva. Necesariamente habremos de pronunciarnos en base a indicios razonables y la circunstancia de que la empresa alegue que el cambio de tarifa se realizó el 25-4-06, cuando documentalmente se ha podido comprobar en la vista que ya se aplicaba en el período de facturación que se iniciaba el 26-3-06; nos lleva a pensar que pudo producirse también error en la no activación de la anteriormente citada promoción, que el reclamante afirma que se le confirmó vía SMS.

En consecuencia, apreciamos que la demandada debe proceder a devolver al reclamante las cantidades cobradas indebidamente. Dado que, por otra parte, el reclamante adeuda una factura en la que hay consumos correctamente cargados, y sobre la cual ha efectuado reconvencción la empresa, hemos procedido a la revisión de dichas facturaciones para llegar a una cantidad que salde definitivamente las recíprocas demandas.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación y **PARCIALMENTE** la reconvencción planteadas, acordamos la compensación de las cantidades debidas por ambas partes resultando una cantidad a favor de la empresa reclamada de 9.96 euros, de la cual girará recibo a la parte reclamante, y debiendo anular la factura que se encontraba en situación de pendiente de pago. Tan pronto el demandante abone la cantidad antes citada, procederá la empresa a la inmediata cancelación de la inscripción de los datos del cliente en fichero de deudores y a la anulación definitiva de cualquier contrato o relación que hubiera entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1324/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con el servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que en marzo de 2006, la parte reclamada contactó con ella para ofrecerle sus servicios a través de portabilidad; un contrato que de momento no se ha cumplido. El contrato era el siguiente: ella pasó tres líneas a su compañía, dos de tarjeta y una de contrato, con un consumo mínimo de 9 euros al mes. En el contrato le propusieron uno familiar XL que incluía el 15% en las tres líneas, mensajes cortos, Mis 5 y Mis Favoritos gratis en las tres líneas. Desde el principio todo fue mal, le cortaron la línea con su anterior compañía y no le dieron servicio hasta pasado un mes; el teléfono que le prometieron nunca llegaba; sin embargo, sus amigos y familiares le llamaban y a ellos les cobraban las llamadas del buzón de voz. Más adelante se dio cuenta que en ninguna de las tres líneas le habían incluido ni Mis 5 ni Mis Favoritos, con lo que después de hablar con ellos y decirle que en la siguiente factura le vendrían incluidos, esto no fue así y dejó pasar dos facturas hasta que esto se solucionara. Le cortaron la línea y visto que no se solucionaba, decidió pagar las facturas y contratar por su cuenta Mis 5 y Mis Favoritos en las tres líneas. Después de contratarlo, en su línea le llega la factura que incluye, en concepto de contrato de compromiso, la cantidad de 60 euros. Llamó para decirles que se habían equivocado, pero le dicen que es una penalización por no haber pagado las facturas a tiempo, con lo cual sin previo aviso le anularon el contrato. Les vuelve a llamar para borrarse y les comenta que paga la factura de penalización para que la dejen en paz, pero ellos pretendían que les pague el servicio de cortarle la línea de Mis 5 y Mis Favoritos; servicio que ella no está dispuesta a pagar. Además, le envían un teléfono defectuoso que se apaga solo, y no funciona bien. Les ha llamado varias veces para que le envíen el contrato y aún no le han contestado. Añade además que durante varios meses sigue recibiendo facturas, a pesar de no disponer de servicio y un aviso de inclusión en lista de morosos.

Solicita: Que le anulen la penalización y las facturas que le exigen, le den de baja definitiva y le saquen de las listas de morosos en las que se le ha incluido. Presenta como prueba las facturas correspondientes, tanto las abonadas con sus justificantes como las pendientes.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, a pesar de haber sido debidamente notificada por correo y además mediante fax.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, de lo aportado en el acto de la vista y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se constata:

- 1.º Que no existe contrato escrito que clarifique las cláusulas reguladoras de la relación entre las partes.
- 2.º Que hay un desconocimiento de la fecha de la baja de la prestación del servicio.
- 3.º Que se ha reflejado un consumo en las facturas aportadas.

Por todo ello, **SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN Y SE CONSIDERA** que la parte reclamada procederá a dar de baja el servicio, si no lo ha hecho ya, quedando finalizada esta relación contractual con la parte reclamante. Y no procediendo la devolución de cantidad alguna por parte de la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1355/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

En primer lugar quiere poner de manifiesto la contradicción producida en el escrito de alegaciones de la parte reclamada, ya que dicen que el consumo se ha producido mayormente por llamadas y mensajes cortos, cuando en realidad los mayores consumos se han producido por datos de Internet.

Quiere hacer constar que nunca ha tenido ningún impago por ningún concepto con ninguna compañía.

Que por su profesión de deportista ha hecho numerosas llamadas y mensajes a personas de todo el mundo, lo que le ha generado facturas elevadas que nunca ha dejado de pagar.

El día 9 de octubre 2005, contrata el servicio de Internet por teléfono. El día 10 de octubre no puede acceder a Internet y llama a la operadora reclamada para dar cuenta de ello. La compañía telefónica no le resuelve el problema. El 14 de octubre accede a su facturación y ve que tiene 500 euros de consumo; como le parece un consumo muy elevado llama a la operadora reclamada y le dicen que 400 euros son de tráfico de Internet. El reclamante les dice que es imposible tener esos consumos cuando todavía no ha tenido acceso a Internet.

A los pocos días vuelve a consultar y le aparecen unos consumos de 600 euros. Vuelve a llamar para comunicar que siguen aumentando los consumos de Internet cuando aún no ha tenido acceso.

El 18 de octubre recibe la factura de 800 euros.

Sigue consultando los saldos y ve que las cantidades van en aumento, lo que pone en conocimiento de la parte reclamada.

Al cabo de unos días le llaman de la operadora reclamada para comunicarle que tiene unos consumos de 1.500 euros y le proponen cortar el servicio. Como todavía no había tenido acceso a Internet acepta que le corten el servicio.

El reclamante manifiesta que vive solo en su domicilio y que nadie ha tenido acceso a su teléfono.

El 1 de diciembre llama de nuevo a la operadora reclamada y como siempre siguen sin darle ninguna solución. Al día siguiente le llaman y le dicen que se han verificado las conexiones y que tiene que pagar las facturas.

También le dicen que le van a incluir en un fichero de morosos.

Asume los consumos por llamadas telefónicas y mensajes, ya que ha verificado que efectivamente son suyos, pero no acepta el pago de los consumos de Internet cuando nunca tuvo acceso a ese servicio.

Solicita que le anulen las facturas emitidas por la operadora reclamada y que le emitan unas nuevas por el consumo efectivamente realizado de aproximadamente 277,25 euros, más impuestos y que le descuenten los 2.104,38 euros por datos de Internet que no ha realizado. Asimismo solicita que le den de baja de cuantos ficheros de morosos haya sido incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito en el que de forma resumida alega:

«Que el reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues reclama que se le han facturado accesos GPRS que no ha utilizado.

A modo de antecedente dice que la línea de la que es titular el reclamante, se encuentra de baja desde el 30-03-2006 por falta de pago, constando pendientes de pago las siguientes facturas:

01-12-2005, 28-L584-890137, 1.880,02 euros.

01-11-2005, 28-K584-721264, 893,11 euros.

Que la parte reclamada sólo factura las llamadas realizadas o mensajes enviados desde el número de abonado emisor de las mismas; disponiendo, además, el servicio de la compañía reclamada de un PIN (Personal Identificación Number), código secreto de 4 cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM permitiendo el acceso a la red, debiendo tener conocimiento del mismo exclusivamente el titular de la línea, al objeto de que dicho terminal no sea utilizado por terceros.

Al revisar las facturas del reclamante, se observa que el consumo mayormente ha sido generado por tráfico nacional e internacional y mensajes cortos nacionales e internacionales con altos importes, en algunas ocasiones ha usado los servicios Premium con consumos bajos.

Tras realizar las verificaciones oportunas se confirma que todas y cada una de las conexiones reflejadas en la factura objeto de reclamación han sido emitidas desde la línea de la cual es titular el reclamante, confirmando que dichas conexiones no se realizaron de forma accidental, pudiendo ser que su terminal hubiera sido utilizado en el citado período por un tercero con o sin su consentimiento, siendo el titular de la línea el único responsable de la guardia y custodia de su equipo, pues a mayor abundamiento, como se puede comprobar, dispone de medios suficientes para evitar que se produzcan dichas situaciones.

En conclusión, a tenor de lo expuesto la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, debiendo cumplir con sus obligaciones de pago que ascienden a 2.773,13 euros por los servicios utilizados, quedando a su disposición en caso de que desee solicitar un aplazamiento de pago del importe adeudado.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por haber quedado acreditado que no recibió el servicio contratado y las reiteradas llamadas a atención al cliente y de notificación del consumo, por lo que el reclamante hizo todo lo que estaba en su mano para evitar que se emitieran unas facturaciones por servicios de los que no podía disfrutar. Por todo ello, la parte reclamada anulará las facturas reclamadas de noviembre y diciembre de 2005, emitiendo una en su lugar por importe total de 286,24 euros, más impuestos, correspondiente a los consumos de las facturas reclamadas descontando los importes facturados por datos e Internet, enviándola a su domicilio con expresión de la cuenta bancaria donde debe realizar el ingreso.

Por otra parte, la parte reclamada hará las gestiones necesarias para dar de baja en cuantos ficheros de morosos hubiera podido ser incluido el reclamante por esta causa, lo cual deberá notificarse documentalmente al reclamado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1357/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El día 21 de septiembre de 2006 le dieron de baja la tarjeta de la operadora reclamada. Al parecer, se la habían dado a una señorita que previamente había hecho una denuncia por haber perdido dicha línea. Como en la empresa no le solucionaban el asunto, aunque reconocían el error, decidió interponer la solicitud de arbitraje. En este momento el número sigue asignado a la otra persona. Ha tenido que comprar otra tarjeta prepago que le ha supuesto unos gastos. Solicita recuperar el número de teléfono que tenía, y una indemnización por daños y perjuicios que cifra en 200 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que «las tarjetas recargables permiten acceder a la telefonía móvil sin contratos ni cuotas mensuales, sin disponer de datos de cada uno de nuestros clientes.

En este caso, la tarjeta del reclamante efectúa un cambio con fecha 21 de septiembre del presente desde nuestra Red Comercial, indicando el reclamante que era el propietario de dicha tarjeta; este uso se ha comprobado y hemos procedido nuevamente a la modificación de la tarjeta SIM con fecha 4 de diciembre de 2006.

Asimismo, hemos procedido como gesto comercial al incremento de 30 euros, impuestos indirectos incluidos, en el saldo que actualmente dispone el reclamante en el citado número de tarjeta».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que queda suficientemente acreditado que por error de la empresa reclamada se procedió a asignar el número de teléfono de la tarjeta prepago a otro cliente, con el consiguiente perjuicio para el reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 200 euros, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente; asimismo, en caso de encontrarse disponible en la actualidad la línea y si ello es posible técnicamente, la empresa reclamada volverá a asignar dicho número de teléfono como tarjeta prepago de la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1366/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con prestación de un servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que el día 23 de septiembre le robaron el móvil y el lunes 25 fue a su seguro, porque lo cubría. El día 28 fue a comprar un móvil de las mismas características y le dieron el mismo modelo Motorola C385, que le costó 224 euros. Le pareció caro, pero la dependiente dijo que ése era su precio y que no los había más baratos. Lo comentó con unas amigas y le dijeron que ese modelo lo daban hace dos años con el contrato. Volvió a la tienda con una amiga y la dependiente le dijo que se había equivocado y que el teléfono valía 130 euros; entonces le dio un Nokia 1110 que le costó 91,95 euros, pero cuando llegó a casa vio que era libre. Ese mismo día volvió a la tienda a por una factura preforma de su antiguo móvil, para dársela al seguro, y le hicieron una de 130 euros. El día 29 volvió a la tienda porque no le registraba las llamadas entrantes. El día 3 de octubre volvió a ir a devolver el móvil para que le devolvieran el dinero que pagó por él, pero la encargada le dijo que los móviles de última generación eran así y que se hiciera una tarjeta de seguridad, porque lo había tenido muchos días (cuatro con el fin de semana). Ha ido a otras franquicias a preguntar y el Motorola C385 está descatalogado y no pudo comparar precios, y el Nokia 1110 vale aproximadamente 65 euros y 55 euros si se entrega uno viejo libre.

Solicita: La devolución de su dinero, 91,95 euros, o en su defecto el cambio por otro teléfono que funcione correctamente identificando las llamadas entrantes. Insiste además que en el establecimiento no le indicaron la circunstancia de que no identificaba las llamadas de las personas que se tienen en la agenda, pero que en cualquier caso la empleada intentó grabarlas de forma que las identificase y no lo consiguió.

La representante de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone lo siguiente: Que la parte reclamante acudió al establecimiento para adquirir un móvil nuevo similar o igual al que le habían robado y que le cubriría el seguro. Decidió coger el mismo terminal. Al emitir la factura sobre el precio del móvil (130,62 euros con IVA), por error se volvió a cargar el IVA, por lo que se cobraron 151,52 euros y no la cantidad que afirma el denunciante. La reclamante volvió al establecimiento diciendo que el móvil le parecía muy caro y que había sido

descatalogado. Revisaron la factura y detectaron el error en el precio. Respecto a que está descatalogado, es normal que con los avances tecnológicos haya terminales descatalogados que estén en stock en las tiendas. La reclamante dijo que quería otro más barato de las mismas características, por lo que eligió el Nokia 1110 habiendo sido informada de que era libre. Les pidió una factura para entregarla al seguro del anterior, el Motorola C385, ya que en el seguro no le aceptaban una prefactura. Se le expidió la factura. Ahora la reclamante pretende devolver un teléfono usado que funciona correctamente, por lo que el seguro le abonará 130,62 euros habiendo gastado 91,95 euros, o, si prospera su reclamación 0 euros. Extraña además que pida una factura para entregar al seguro con posterioridad a la contratación del mismo. Además, la reclamante acude a la tienda quejándose de que no aparece en la pantalla el nombre de las llamadas entrantes, diciéndole que para eso es necesario grabarlas en la memoria del teléfono o en la tarjeta SIM. Se trató de explicarle cómo, pero la reclamante no lo entendió e insistió en que se le devolviese el dinero, pero el terminal funciona correctamente, con lo que no existe motivo alguno para que sea devuelto el dinero reclamado. Por último, decir que, según la tienda, el servidor o las promociones, los terminales varían de precio.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera que los indicios parecen mostrar que el móvil entregado a la reclamante está defectuoso, ya que ni siquiera la empleada del establecimiento logró hacer funcionar correctamente la identificación de llamadas.

Por todo ello, SE ESTIMA la reclamación y la parte reclamada entregará a la parte reclamante un móvil Nokia 1110 nuevo, o similar si no hubiera existencias de ese modelo, contra la entrega del viejo por parte de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1385/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en alta y facturación de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que la reclamada le pasó al cobro un recibo por importe de 157,95 euros y otro por 522,00 euros de un teléfono móvil, siendo que no tiene ningún contrato con la operadora reclamada, ni teléfono alguno, ni ha usado nunca ese número ni lo reconoce como propio, y sin que haya recibido tampoco las facturas que corresponden a esos recibos. Pagó y no le dio tiempo a devolver el recibo de 522 euros y ha devuelto el otro. Ha reclamado innumerables veces, sin que le dieran solución y además le consta que le han incluido en ficheros de morosos. Solicita la devolución de los 522 euros pagados, la anulación del resto de facturas, la cancelación de cualquier relación con la demandada y de la inscripción de sus datos en ficheros de deudores.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, en el que manifiesta que en fecha 17-4-06 se gestionó una migración a contrato a nombre del demandante, generando cuatro facturas, una de las cuales se pagó por importe de 522 euros estando pendientes las demás. Con fecha 29-5-06 se dio baja definitiva por falta de pago. Tras análisis pormenorizado del asunto y ante un presunto uso indebido por parte de un tercero se ha procedido a dejar sin efecto las facturas generadas, habiéndose tomado todas las medidas para que esta situación no vuelva a repetirse, esperando que el cliente se muestre conforme con estas gestiones.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que la migración alegada por la reclamada y negada implícitamente por el reclamante cuando manifiesta no tener contrato alguno y no reconoce el número de teléfono, no ha quedado probada, puesto que la parte que la aduce como cierta no ha presentado prueba alguna que demuestre que fue efectivamente solicitada, y además viene a reconocer en su escrito de alegaciones el posible uso fraudulento de la línea.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante, mandamos a la empresa reclamada que proceda a:

- 1.º Cancelación definitiva de cualquier tipo de contrato o relación con el demandante.
- 2.º Devolución del importe pagado de 522 euros al reclamante.
- 3.º Anulación de cualquier factura pendiente de cobro.
- 4.º Cancelación de la inscripción de los datos del cliente en cualquier clase o tipo de fichero de deudores.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1386/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en portabilidad de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que tenía con su esposa dos líneas de teléfono con la reclamada y que tras terminar el contrato de permanencia suyo se pusieron en contacto con la reclamada para renovar los terminales telefónicos, y como no les convenció la oferta decidieron solicitar la portabilidad a otra operadora, dándose la circunstancia de que la operadora reclamada les realizó una contraoferta que aceptaron, indicándoles que podían anular la portabilidad mediante el envío de un fax desde la tienda de la operadora reclamada más cercana. Así lo hicieron, encontrándose con la sorpresa de que la operadora reclamada les cortó la línea y les portó al operador receptor sin que nadie les solucionara nada. Actualmente son clientes del operador receptor. Solicita que la demandada le abone indemnización por 1.000 euros, correspondientes a los planes perdidos que tenían, el coste de los terminales adquiridos y las diferencias de coste de llamadas en la nueva operadora.

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que la portabilidad se hizo efectiva con fecha 27-07-06, efectuándose de forma correcta, ya que no consta notificación de anulación de portabilidad del servicio; no obstante, si el reclamante desea volver a ser cliente puede dirigirse a cualquier distribuidor oficial de la parte reclamada para dar de alta de nuevo la línea, donde le informarán sobre los teléfonos que puede adquirir y los planes de precio vigentes. Implícitamente solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que ha quedado probado que se solicitó la anulación de la portabilidad como demuestran las dos solicitudes de anulación que figuran en el expediente, por lo que consideramos responsable de la demandada los perjuicios que se le han ocasionado al demandante, al haber acabado como cliente de otra operadora distinta, habiendo soportado gastos por adquisición de nuevos terminales y pérdida de los planes que tenía con la demandada y cuya activación suponía un coste.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 101 euros, más su IVA correspondiente, cantidad en la que valoramos los costes antes descritos, y desestimando el resto de la cantidad solicitada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1414/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Ha recibido el laudo del expediente 1280/06-JA, y comenta el reclamante que ha cumplido lo estipulado en el mismo. Aporta el reclamante la justificación bancaria del pago con fecha 13 de febrero de 2007, de 226 euros, como establecía la decisión arbitral. Actualmente tiene servicio reactivado, al haber saldado la deuda. En noviembre de 2006 le suspendieron el servicio sin previo aviso, habiendo estado sin servicio hasta el día de ayer. Solicita una indemnización por daños y perjuicios que cifra en 3.000 euros, ya que tiene a su padre enfermo y no ha podido contactar con él, debiendo hacerlo desde teléfonos públicos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «el reclamante, en síntesis, reclama que habiendo devuelto dos facturas de la empresa reclamada por no estar de acuerdo con ellas (reclamación de referencia 1280/06-JA), se le han restringido las llamadas salientes por parte de esta Compañía, con lo que tampoco está de acuerdo Como consecuencia, solicita la reactivación de las líneas y una compensación de 3.000 euros por las molestias.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que, de conformidad con el apartado 21 de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre derechos de usuarios, el Cliente únicamente tiene derecho a que no se le suspenda el servicio cuando presenta una reclamación a una Junta Arbitral, si consigna fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al operador.

Que en consecuencia, y dado que el reclamante no ha presentado al operador el resguardo de haber consignado dicha cantidad, la compañía está en su derecho de suspender el servicio. No obstante lo anterior, tan pronto tengamos conocimiento de dicha consignación y siempre que esté dentro del plazo establecido, procederemos a activarle de nuevo el servicio.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio, y asimismo se acuerde el pago del importe de 280,33 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a mi representada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que aun no habiendo sido acreditado por la empresa reclamada que se haya efectuado el aviso previo a la suspensión del servicio por impago, los posibles daños y perjuicios reclamados por la parte reclamante no han quedado acreditados.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1415/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que presenta reclamación en el sentido de que la empresa demandada le ha facturado y cargado en su cuenta, por llamadas de dos móviles que no son de empresa, desde el 27-2-06 hasta el 4-9-06, la suma de 1.306,27 euros, cantidad que considera excesiva, dándose la circunstancia de que hay cargos imposibles, tales como las 119 llamadas del día 14-6-06, en intervalos de segundo, e incluso algunas de ellas en el mismo segundo, y habiendo controlado y anotado llamadas de diferentes días comprobando que se facturan llamadas sin realizar. Solicita la revisión de las facturas y devolución de dinero.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que el proceso de facturación se realiza a través de un sistema automático que detecta las conexiones que se han realizado dentro de cada período de facturación, por lo que dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía de que las conexiones que aparecen reflejadas en éstas son efectuadas desde cada tarjeta SIM. En este sentido confirman que se han revisado las facturas siendo correctas, pues las conexiones se han realizado desde las tarjetas SIM del reclamante. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que no dispone de elementos objetivos con carácter de prueba que nos hagan dudar de que las llamadas no se hayan efectivamente realizado desde los teléfonos del reclamante, ya sea de manera voluntaria, configuración inadecuada o manejo defectuoso. En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada, y así lo hacemos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1430/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación económica

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante representante y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. El servicio que le prestaba la parte reclamada no le satisfacía, ya que se desplaza continuamente a distintos puntos de la geografía, y no tenía cobertura en muchos puntos. Por esa causa, solicitó la portabilidad a otra Compañía. En la hoja de contrato promocional el plazo de permanencia aparece en blanco, por lo que no podía conocer la obligación de permanencia. Reconoce el consumo de 61,72 euros; solicita la anulación de la penalización por baja anticipada de 150,25 euros, más IVA, que le solicita la empresa reclamada, y la exclusión del fichero de morosos.

LA EMPRESA RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que: «La parte reclamante, en síntesis, reclama por su factura de fecha 16-06-2006 e importe 236,01 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio de la reclamada.

Que la línea del cliente, ahora reclamante, fue dada de alta en fecha 25-08-2005 con esta compañía, en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago; la mencionada línea fue dada de baja a petición del cliente, ahora reclamante, el día 26-05-2006, generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada de dicho Servicio al haber incumplido el cliente su compromiso de permanencia de dieciocho meses.

Por lo arriba expuesto, deseamos poner de manifiesto que, según lo dispuesto en el punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, y del que tiene copia la reclamante, la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio de la compañía reclamada durante los 18 meses siguientes a la firma del contrato. El cliente se obliga a satisfacer a ésta la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento, antes de transcurrido dicho plazo deseara:

A) (...).

B) Solicitar el desistimiento del Servicio o si se produce la baja del mismo (incluido en este supuesto el caso de alta en el Servicio prepago de la compañía en transición desde la modalidad de prestación del Servicio pospago), o la interrupción o suspensión del mismo a instancia de la misma, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago de la misma.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio, y asimismo se acuerde el pago del importe de 236,01 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a mi representada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que como consta en el punto 2 de las condiciones del contrato promocional de terminales de telefonía móvil para particulares, el contrato con el operador de telefonía móvil, una vez formalizado, se integra con el primero, por lo que la reclamante podía conocer la obligación de permanencia reflejada en el reverso del contrato clientes particulares, y que aceptó con su firma con fecha 4 de agosto de 2005.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

– Que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 236,01 euros, correspondiente al importe de la penalización por baja anticipada, más el consumo reconocido por la reclamante;

– una vez satisfecho dicho importe de 236,01 euros, no quedarán facturas por regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre la parte reclamante y la parte reclamada;

– asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 236,01 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir a la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluida la reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1481/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en el servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE, comparece y manifiesta que en la factura de 1 de octubre de 2006 aparece una llamada a un número de cierta compañía con una duración de 9 horas 23 minutos por un valor de 101,46 euros. Al no haber realizado dicha llamada, se pone en comunicación con atención al cliente y le responden que es una transmisión de datos. La responsable le confirma que es un error y que le van a proceder a devolver el importe; como tal cosa no ocurre, vuelve a llamar al día siguiente, pero en esta ocasión no le dan ninguna solución, así que procede a devolver el recibo, por lo que la línea telefónica ha sido cortada. En las facturas siguientes no se realiza ningún tipo de regularización, como consta en la documentación presentada durante la Vista y de la que queda fotocopia en el expediente.

Solicita la actualización del consumo real efectuado durante el mes de octubre, que no se niega a abonar en ningún momento, pero no así el importe de 101,46 euros, así como la anulación de las facturas posteriores, ya que no se efectúa consumo alguno, y, posteriormente, y dada la nula atención al cliente recibida, la rescisión del contrato.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, constando citación a la audiencia mediante carta certificada con acuse de recibo firmado el 6 de febrero de 2007.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que, al no tener constancia este Colegio Arbitral de alegaciones de la compañía reclamada ante esta controversia, ve improbable el hecho de que una llamada telefónica pueda durar 9 horas y 23 minutos, teniendo en cuenta los antecedentes de consumos de los reclamantes. Por tanto, los reclamantes deberán abonar exclusivamente a la parte reclamada la cantidad de 30 euros, IVA incluido, que corresponde al resto de consumos y cuotas mínimas establecidas en esta y sucesivas facturas. Abonada esta cantidad por parte del reclamante, el contrato quedará rescindido sin que quepa la posibilidad de posteriores cobros en concepto de compromiso de permanencia. Del mismo modo, la empresa reclamada solicitará la exclusión de los datos personales de los reclamantes de cualesquiera ficheros de solvencia económica donde los mismos figurasen a instancia de la reclamada por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1497/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con la formalización del contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que en septiembre de 2006 pasó su móvil de la parte reclamada, con la cual estaba dado de alta desde 2001, a otra compañía. El cambio lo hace esta última operadora, pero cuando llega la factura de septiembre tiene un cargo de 150,25 euros. Se pone en contacto con la parte reclamada el 25-9-2006 y le dicen que en septiembre de 2005 cambió de móvil y que cambia el contrato que él tenía firmado y que se ha de permanecer año y medio. Les dice que no está conforme con ese cargo y les devuelve el recibo. El reclamante insiste que él lleva siendo cliente de la empresa reclamada desde 2001 y que él no ha firmado nada que le obligue a una nueva permanencia. Presenta como prueba el documento que firmó cuando recibió el móvil, en el que hay un texto ilegible al pie; es más, se enteró del supuesto compromiso cuando llamó repetidamente a la reclamada.

Solicita: Que no sea efectiva la penalización que la parte reclamada le impone, considerando que el contrato en el que se ha incluido no es válido. De saberlo igual que había estado cinco años hubiese estado unos meses más y pensaba que la promoción era por fidelidad a la Compañía.

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante fax recibido en fecha 27-4-2007, en el que procede a exponer lo siguiente: Que la línea del cliente, ahora reclamante, fue dada de alta el 15 de junio de 2001; posteriormente adquirió un Renove a fecha 29 de septiembre de 2005; línea que fue portada el día 31 de agosto del 2006, generándose el cargo correspondiente por la baja anticipada al haber incumplido su compromiso de permanencia de dieciocho meses. Por lo expuesto, desean poner de manifiesto que, según lo dispuesto en el punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito y del que tiene copia el reclamante. Dicho cargo corresponde a que el cliente se benefició de forma voluntaria de la compra de un terminal a precio promocional comprometiéndose a mantener el servicio un período de 18 meses o a abonar la cantidad de 174,29 euros. Por tanto el cliente pudo haber optado en el momento de la compra por abonar el precio total del terminal o beneficiarse del descuento asumiendo un compromiso de permanencia. Optó por el segundo de los modelos, con lo que puede solicitar la baja abonando la cantidad a que se comprometió. No obstante la reclamada ha pro-

rrateado la cantidad que el reclamante ha de abonar y, ya que ha cumplido 11 meses y le restan 7 por cumplir, le corresponde el abono de 110 euros (impuestos incluidos) en concepto de adquisición del terminal a precio promocional. Tiene derecho a poner fin al contrato sin penalización, procediendo el pago del importe generado por la adquisición del terminal a precio promocional de 165,68 euros (impuestos indirectos incluidos).

Solicita: Tenga por presentado este escrito, y en su Vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en relación a la reclamación presentada por la parte reclamante de acuerdo con las alegaciones expuestas en el cuerpo del presente escrito y en su virtud se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 165,68 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de la parte reclamada y de las declaraciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera que:

1.º La solicitud de terminal «Renove» a precio promocional para clientes post-pago para particulares, ha sido firmado por el reclamante en fecha 29-09-2005, aceptando las condiciones de dicha promoción.

2.º Por otra parte, la cantidad reclamada en la factura A40011352071-0906, de fecha 16-09-2006, corresponde a los siguientes conceptos: «Cuota mensual», «cargo por llamadas y datos» y «otros cargos», ascendiendo este último concepto a 150,25 euros (impuestos indirectos no incluidos).

3.º Entendiendo que en este caso el término «otros cargos» hace referencia al importe del terminal facilitado por la reclamada, no refiriéndose a una penalización por baja anticipada, sino que se devenga como consecuencia del beneficio obtenido por el cliente al comprar un terminal a precio promocional.

Por todo ello, y teniendo en cuenta la permanencia durante 11 meses, quedando 7 meses por cumplir, este Colegio Arbitral ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN formulada por la parte reclamante, debiendo la parte reclamada anular la mencionada factura y sustituirla por una nueva en la que varíe únicamente el concepto «otros cargos», siendo el nuevo importe de 58,43 euros (impuestos indirectos no incluidos).

Una vez abonada la cantidad resultante, no habrá relación contractual entre las partes, ni cantidades pendientes de abono por ninguna de ella. Procediendo asimismo la retirada de los datos del reclamante de cualquier fichero de morosos en que se le haya podido incluir por este impago.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1502/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el origen de la reclamación emana de la incorrecta facturación de las llamadas telefónicas que realizó durante su estancia en La Habana entre diciembre de 2004 y enero de 2005. Al haber controlado y anotado dichas llamadas, observó que habían facturado llamadas no realizadas, y al proceder a la devolución del recibo correspondiente a marzo de 2005, procedieron al corte del servicio. La empresa reclamada sigue intentando cobrar la deuda y el reclamante solicitando que se arregle la facturación errónea. En la carta remitida a la empresa reclamada, el 22 de mayo de 2006, propone como solución la cancelación de la factura de marzo, por un importe de 89,58 euros a cambio de las llamadas indebidamente facturadas, dando el asunto por zanjado, y la cancelación de las facturas posteriores, así como la rescisión definitiva del contrato.

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, constando citación a la audiencia mediante carta certificada con acuse de recibo firmado el 6 de febrero de 2007 y fax remitido el 19 de febrero.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la compañía reclamada no es responsable de un posible error técnico en la facturación realizada por la compañía cubana durante la estancia del reclamante en ese país. No obstante, en la factura correspondiente a 1 de marzo de 2005 no aparece justificado el cargo de 17,68 euros en concepto de «Pagos empresa reclamada y donaciones» y el reclamante no la ha reconocido. Por tanto, el reclamante deberá solamente abonar a la parte reclamada la cantidad de 71,90 euros correspondiente a la factura mencionada, quedando rescindido el contrato una vez abonada dicha cantidad.

Del mismo modo, la empresa reclamada solicitará la exclusión de los datos personales de los reclamantes de cualesquiera ficheros de solvencia económica donde los mismos figurasen a instancia de la reclamada por esta causa.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1532/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en oferta de teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que la reclamada le hizo una oferta de cambio de contrato con oferta de un terminal que le interesaba, en concreto un LGKG 800, por lo que aceptó dicha oferta, resultando que no se lo suministraron, y ahora le dicen que debe pagar una cantidad si quiere dicho terminal, porque la oferta ya se ha acabado. Pidió alternativamente otro terminal similar y tampoco se lo suministraron. Solicita se le entregue un LG KG800 en las mismas condiciones que se le ofertó, y si no hubiera existencias el Samsung Z720 que tiene un valor en puntos ligeramente inferior.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que ha habido problemas de stock para suministrar el terminal objeto de esta reclamación y ofrecen darle los puntos necesarios para obtener otro modelo de características similares a través del sistema de puntos, en concreto se ofrecen a sumarle a los 46.068 que actualmente tiene el cliente los puntos necesarios para obtener el modelo ... que a través del sistema de puntos (zona azul) tendría un coste de 119.800 puntos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que habiendo admitido la demandada que la oferta realmente existió y que no se pudo satisfacer por problemas de stock, debe ser mantenida en su integridad y en consecuencia tan pronto como se solucionen los aludidos problemas de estocaje, entregar el terminal objeto de la oferta al reclamante; y si ello no fuera posible entregar el modelo que alternativamente solicita y que se ha comprobado documentalmente que tiene un precio en puntos levemente inferior.

En consecuencia, ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante, mandamos a la empresa reclamada que proceda a entregarle tan pronto como sea posible un terminal LG KG800, y si no fuera posible un terminal Samsung Z720, manteniendo las condiciones de la primera oferta.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1537/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que su esposa recibió una llamada de la operadora reclamada en la que le informan de una serie de condiciones más ventajosas que las que tenía en ese momento, sin embargo en ningún momento le informan de que se pasa a la modalidad de contrato, con lo que no se muestra de acuerdo. En el momento del cambio le desaparece el saldo que figuraba en su tarjeta, que asciende a 36 euros. Justifica una recarga de 30 euros del día anterior.

Solicita que le restituyan el importe del saldo que quedaba en su tarjeta de 36 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este acto, no figurando en el expediente respuesta a la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que se pasó sin consentimiento de la modalidad de tarjeta prepago a la modalidad de contrato, perdiendo el saldo de 36 euros existente en el momento del cambio de modalidad, por lo que la empresa reclamada deberá reintegrar dicha cantidad al reclamante

Por ello se procederá a la anulación del cheque del Banco Central Hispano por defecto de forma (nombre y apellidos incorrectos) y generar uno nuevo por la cantidad de 36 euros, IVA incluido, a nombre de la esposa del reclamante, que realizó las gestiones.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1547/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por disconformidad sobre la facturación emitida por la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que considera que le han cobrado las llamadas dos veces, una al adquirir la tarjeta prepago y una segunda vez ya que en las facturaciones aparece como facturadas a su terminal. Las tarjetas prepago adquiridas son de carácter internacional y por tanto no válidas únicamente en Polonia. Solicita una nueva refacturación realizada de manera correcta (las llamadas efectuadas con números polacos no deben abonarse). Ha recibido una carta de la parte reclamada comunicándole la baja y entiende que al ser una baja unilateral por parte de la empresa no debe ser penalizado por baja anticipada. Asimismo ha recibido notificación de una empresa de recobros incluyéndole en un fichero de morosos y solicita su exclusión.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito remitido por el Departamento de Atención al Cliente en el que manifiesta que el servicio de roaming consiste en utilizar el servicio de la empresa reclamada en el extranjero con una operadora diferente a la del país de origen, en este caso en Polonia, con su correspondiente tarificación de llamadas. Se ha comprobado que las llamadas y mensajes que aparecen en las facturas del 15 de mayo al 15 de julio, realizadas desde Polonia son correctas. Manifiesta asimismo que la utilización de tarjetas monedero desde el extranjero consiste en poder realizar las llamadas desde teléfonos fijos, móviles y cabinas que se encuentran en el país en el que se ha adquirido la tarjeta, ya que si se utilizan con otra línea, es este caso su servicio de la operadora reclamada, el coste de la llamada será como una llamada de roaming desde Polonia a España, tarificándose con los precios referidos. La cuenta del cliente presenta un importe pendiente de pago de 735,43 euros, correspondientes a la factura de fecha 15 de mayo de 2006. Solicita la reconversión de dicha cantidad.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, en los siguientes términos:

1. Desestimar la reclamación referente a la refacturación de la parte reclamada, excluyendo las llamadas efectuadas desde Polonia utilizando la tarjeta prepago, por entender que la facturación de dichas llamadas no es responsabilidad de dicha reclamada, ya que la tarjeta prepago no fue facilitada por la empresa reclamada y por tanto su posible mal funcionamiento no puede ser imputado a ella, limitándose la parte reclamada a trasladar la facturación de dichas llamadas que le facilita el operador polaco.

2. Estimar la reclamación referente a la posible penalización por baja anticipada por entender que dicha baja es una actuación unilateral de la empresa reclamada, no imputable al reclamante y por tanto no puede exigírsele dicha penalización.

3. Estimar la reclamación en lo referente a la exclusión del reclamante del fichero de morosos, ya que las cantidades pendientes de abono se encontraban en trámite de reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Por tanto la parte reclamada deberá adoptar las medidas necesarias para excluir a la parte reclamante de cualquier fichero de morosos o registro de solvencia patrimonial en que estuviera incluido por esta causa.

4. Estimar la reconvencción efectuada por la parte reclamada y, por tanto, determinar que el reclamante deberá abonar todas las cantidades pendientes de pago.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1571/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. El día 15 de julio de 2006 cambió de compañía a la empresa reclamada, con dos líneas de voz y un contrato de datos de 1 Gb con tarifa plana, por importe de 39 euros mensuales. Con fecha 9 de agosto la conexión a Internet deja de funcionar, cuando sólo había descargado 20 Mb. Al ponerse en contacto telefónico, le dijeron que no tenían contratado ese Plan, sino el contrato Plan Universal 25. Este Plan Universal 25 lo firmó sin tener conocimiento de ello. La empresa reconoce que hay un error, le aumentan el límite y le activan de nuevo el servicio. Se pone en contacto con la tienda para que envíen un fax. No se soluciona. Se vuelve a poner en contacto con la tienda para que vuelvan a enviar el fax, ya que al parecer lo enviaron sin firmar. Después de muchas vicisitudes, a los cuatro meses seguían sin saber qué tipo de contrato tenían. Se lo envía el reclamante. Finalmente le comentan que los 25 euros de voz que le habían cargado, se los descuentan; y que en las tres siguientes facturas, le descontarían un 20%, por las molestias y errores cometidos. Le volvieron a dejar sin línea otra vez. Se ha tenido que conectar a Internet desde hoteles. Reconoce que se han hecho algunas llamadas y conexiones en roaming que tienen que ser abonadas, pero hay muchas irregularidades en cuanto a que le cobran 25 euros por el Plan Universal 25 que se firmó sin conocimiento, tuvo que hacer multitud de llamadas a atención al cliente, y ha habido muchas irregularidades y disfunciones a la hora de solucionar el problema, además de los cortes de servicio que se sucedieron. Le han llegado diversas cartas solicitando distintos importes. Las líneas de voz ya han sido portadas a otro operador; y todas las facturas de las líneas de voz fueron abonadas. Solicita la anulación del contrato de datos sin penalización por baja anticipada; y la anulación de la deuda de 297,69 euros que la empresa indica que mantiene con ellos; ya que considera que por la falta de atención y las irregularidades en el servicio no debe abonar ni esa penalización ni esa deuda.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

«Comprobamos que el servicio se dio de alta con la empresa reclamada con fecha 13 de julio de 2006, con un Plan Universal 25, y con fecha 2 de noviembre

de 2006 se realizó cambio a la Tarifa Plana 3G, que dispone de un bono de 1 Gb con coste mensual de 39 euros.

Queremos informarle que un Responsable del Departamento de Calidad, expediente 15531244, realizó al reclamante un abono de 89,08 euros, impuestos no incluidos, correspondiente a la franquicia de consumo mínimo del servicio en las facturas con fecha de emisión entre el 15 de julio al 15 de noviembre de 2006 en la Cuenta de Cliente, debido a que el reclamante solicitó el servicio como Línea de Datos y no como Voz.

Igualmente, se aplicó, como gesto comercial, un descuento del 20% del consumo en las facturas con fecha de emisión del 15 de noviembre de 2006 al 15 de enero de 2007, que el reclamante aceptó.

Del mismo modo, le hacemos saber que nos consta que el cliente conoce perfectamente el funcionamiento del plan de precios que tiene el servicio mencionado desde el primer momento e independientemente de que haya seguido haciendo uso de él.

Le recordamos que la Cuenta de Cliente presenta un importe pendiente de pago de 297,69 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas con fecha de emisión entre el 15 de julio al 15 de noviembre de 2006.»

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que por una insuficiente información en la formalización del contrato, se ha estado tarifando un Plan Universal 25, no contratado voluntariamente por el reclamante, como queda acreditado en las facturas aportadas en las que se observa ausencia de llamadas de voz; habiéndose producido, asimismo, una falta de diligencia en la atención al cliente para la solución de la controversia.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 145,35 euros, por el total de las facturas pendientes del contrato de datos, quedando de esta forma regularizada la deuda con la parte reclamada en relación con el contrato de datos; y quedará resuelta la relación contractual entre las partes relativa a dicho contrato de datos, sin abono alguno de penalización por baja anticipada, si la hubiera, en relación con este contrato de datos.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1591/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Le han tarifado cinco llamadas a un 902 que no ha realizado. Las facturas están abonadas. Solicita la devolución del dinero relativo a dichas llamadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que: «El reclamante, en síntesis, reclama por la tarificación de llamadas a un número 902 y a un 11811 que aparecen en sus facturas, y que indica no haber realizado.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que las llamadas objeto de la reclamación han sido tarifadas correctamente.

En primer lugar, interesa mencionar a esta parte que en el supuesto de que surgiera cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones efectuadas por el cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, salvo prueba en contrario (cláusula 7, párrafo segundo, de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago).

Además, a mayor abundamiento, la cláusula 7 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago entre el cliente y la reclamada señala con claridad que toda comunicación, realizada a partir de la tarjeta SIM asociada al número de teléfono del reclamante se considerará efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley.

Deseamos manifestar asimismo que no se ha observado anomalía alguna en la facturación objeto de la reclamación.

Conviene recordar que corresponde al cliente realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades (cláusula 7, párrafo tercero, de las Condiciones Generales del Contrato).

Solicita se acuerde laudo desestimatorio».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que no ha quedado acreditado que las llamadas en controversia no se hayan realizado desde la tarjeta SIM asociada al número de teléfono del reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1597/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

LA PARTE RECLAMANTE, por medio de su representación, comparece y expone: Que el día 5-8-2005 compró un teléfono móvil Samsung 7300 y al mes escaso se averió, porque al introducir la tarjeta y encenderlo, no la acepta. Lo mandó a reparar y le fue devuelto supuestamente reparado, porque esa misma avería se ha vuelto a repetir en cuatro ocasiones más; la última, el mes de diciembre de 2006, tardando a devolvérselo más de tres meses. En resumen, el móvil ha estado más tiempo estropeado que funcionando, y en la actualidad entiende que tampoco acaba de funcionar correctamente, por lo que reclama un móvil, de las mismas características o similares, dentro del anterior contrato que dura 18 meses, ya que se encuentra en garantía, pero la empresa no acepta estas condiciones, ya que sólo entregará un móvil nuevo haciendo un nuevo contrato desde la fecha de entrega.

Solicita: El cambio por un producto similar al anterior, con las condiciones del anterior contrato, que comenzó el día 5-8-2005 y finaliza el 5-2-2007.

LA PARTE RECLAMADA comparece y expone, a través de fax: Que esta empresa ha seguido todos los pasos estipulados sobre garantías de productos. La primera reparación del terminal se efectuó pasados los 15 primeros días después de la compra, que se consideran como garantía de origen para poder efectuar el cambio del terminal por el mismo modelo sin que se vean afectadas las condiciones del contrato. A partir de esa fecha, es el fabricante, en este caso Samsung, quien se hace cargo de la garantía del terminal, sustituyéndolo si así lo cree oportuno; en este caso, la garantía es de dos años. Ellos, como vendedores, se hacen cargo de los trámites de envío de las reparaciones al servicio técnico estipulado por la compañía telefónica; y en todas las ocasiones el teléfono ha sido devuelto junto con las reparaciones realizadas por este servicio técnico, entregando copia de cada una al cliente. Por cortesía de la tienda, se indicó al cliente que hablaríamos en su nombre con la compañía para la reposición del terminal, sin que este acto sea deber nuestro, en cuanto llegara reparado el teléfono, que a 11-12-2006 se encuentra en el servicio técnico. Lo solicitado por la cliente se escapa a su competencia, ya que de los contratos y sus compromisos es responsable la compañía telefónica y no la tienda distribuidora.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera:

Que queda probado que el terminal objeto de la reclamación resultó defectuoso desde un primer momento, dadas las numerosas reparaciones de las que fue objeto, sin que en ningún momento las averías se hayan debido a un uso indebido por parte de la usuaria.

Por ello, este colegio arbitral ESTIMA LA RECLAMACIÓN y, por tanto, la parte reclamada deberá entregar a la parte reclamante, en su establecimiento, un terminal de la misma marca y modelo Samsung Z300 o, para el supuesto de que en el mercado no exista actualmente dicho modelo, uno de la misma marca que en ningún caso sea inferior en prestaciones al citado. Todo ello sin que exista obligación para la reclamante de suscribir un nuevo contrato con su operadora.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1614/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Ha abonado todas las facturas regularmente; solamente ha dejado de abonar la factura en controversia de fecha de emisión de 21 de septiembre de 2006, por importe de 477,39 euros, en la que le cobran tres meses, que ya habían sido facturados y abonados anteriormente. Reclama a la empresa, le dicen que ha habido una incidencia, que han tenido un problema informático, que ha habido un problema del software del teléfono. Se puede comprobar en las facturas que el establecimiento de llamada para el mismo destinatario se cobra con diferente tarifa. Reconoce llamadas, pero algunas de ellas no las reconoce, sobre todo muchas de las realizadas a servicios especiales. En las facturas recibidas en los tres meses anteriores también había llamadas a servicios especiales. Después de esta factura en controversia, ha recibido una factura, que ha sido abonada, y a continuación le suspendieron el servicio telefónico y sigue suspendido en la actualidad. La han incluido en el registro de morosos. No está de acuerdo la reclamante con la facturación de las llamadas a números especiales, ya que le están tarifando diferentes importes por el mismo servicio. El establecimiento de llamada, más los impuestos, son siempre los mismos; no obstante, en la factura en controversia le están cobrando diferentes importes. Sin previo aviso le giraron factura de tres meses; a juicio de la reclamante, detecta irregularidades, por lo que duda del resto de llamadas facturadas. Solicita abonar 80 euros de la factura en controversia, saldando de esta forma la deuda que dice la empresa que mantiene con ella; que le restablezcan el servicio telefónico; y asimismo, que la excluyan del fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante y manifiesta que: «La reclamante, en síntesis, reclama la tarificación en su factura de fecha 21-09-2006 de llamadas que según dice no ha efectuado, por lo que solicita la revisión de la misma y asimismo la devolución de los importes que, según alega, fueron incorrectamente tarificados.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que todas las llamadas que aparecen en su factura de fecha 21 de septiembre de 2006, objeto de la reclamación interpuesta, han sido realizadas desde la línea de la cliente, ahora reclamante, han sido correctamente tarifadas, y, por ende, dicha factura objeto de la reclamación es del todo correcta.

En relación con este supuesto hemos de señalar que de conformidad con la cláusula 7 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago entre el cliente y la compañía operadora, toda comunicación realizada a partir de la tarjeta SIM asociada al número de teléfono del reclamante se considerará efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley.

Cabe recordar que para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones efectuadas por el cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios salvo prueba en contrario (cláusula 7, párrafo segundo, de las mencionadas Condiciones del Contrato).

Que actualmente consta impagada por parte de la cliente, ahora reclamante, su factura de fecha 21 de septiembre de 2006 e importe 477,39 euros, impuestos incluidos, siendo ésta la deuda que la reclamante ostenta frente a la reclamada. Solicita se acuerde laudo desestimatorio, y asimismo se acuerde el pago del importe de 477,39 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a mi representada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, considerando que en atención a la facturación presentada no se aprecia irregularidad en lo que, propiamente, a la prestación del servicio de telefonía se refiere; sin perjuicio de lo anterior, este Colegio Arbitral hace constar que en caso que la reclamante aprecie irregularidades en relación a la tarificación del servicio Premium, puede instar la correspondiente reclamación contra la entidad prestadora del referido servicio, para lo cual la empresa reclamada facilitará a la reclamante los datos y razón social del prestador del servicio.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

– Que la parte reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 477,39 euros, en seis plazos mensuales de 79,56 euros cada uno;

– una vez satisfecho el primero de los plazos pendientes por importe de 79,56 euros, la empresa reclamada restablecerá el servicio telefónico a la reclamante;

– asimismo, una vez satisfechos los seis plazos mensuales y estando al día la reclamante de sus pagos con la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir a la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluida la reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1637/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en portabilidad de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que siendo cliente de la reclamada desde hace años (dos líneas), recibió una oferta de otra compañía para cambiar de operadora, oferta que no aceptó. Días después recibió una llamada de la reclamada diciéndole que se había pedido portabilidad, a lo que manifestó que quería seguir con la operadora reclamada. Le dijeron que no habría problema, pero sin embargo, días después se llevó a efecto la portabilidad. Reclamó varias veces sin que le hicieran caso. Dejó de pagar una factura para ver si así atendían su reclamación, y cuando le apremiaron pagó finalmente, aunque no sabe si la han incluido en fichero de deudores. Solicita volver con la operadora reclamada tal y como estaba antes de la portabilidad que nunca quiso, respetándole condiciones de contrato y puntos, y la cancelación de la inscripción de sus datos en ficheros de deudores, si se la hubiera incluido.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, en el que manifiesta que tras tener conocimiento de la reclamación se han puesto en contacto con la cliente, informándole que debe dirigir su reclamación al operador receptor de la otra compañía, al objeto de solicitar la anulación de portabilidad. Solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que ha quedado probado por las manifestaciones de la demandante y la falta de prueba de la empresa receptora de la portabilidad, que tal solicitud no existió y por tanto nunca debió llevarse a efecto, por lo que se debe ordenar la restitución de la situación tal y como estaba antes de iniciarse este incidente. Además se ha comprobado documentalmente que la reclamante ya pagó la deuda que mantenía con la reclamada.

En consecuencia, ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que tan pronto como reciba la portabilidad desde la otra operadora de las dos líneas, cuya titularidad corresponde a la reclamante, la restituya a la situación anterior, respetándole las condiciones de contrato que le sean de aplicación y los puntos por consumo y antigüedad que tenía cuando se efectuó la portabilidad origen de esta controversia. Asimismo, si se hubiera procedido a dar de alta los datos de la reclamante en fichero de deudores, se deberá proceder a su inmediata cancelación.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1649/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que fue cliente de la parte reclamada durante un tiempo sin ningún problema hasta que gracias a los consumos realizados pudo cambiarse de móvil, en concreto a un Nokia 6600. Su primera factura con el nuevo móvil fue de 4.800 euros en diciembre de 2004, y cuando reclamó le contestaron que lo utilizaba para conectarse a un portátil, siendo que no tiene ordenador portátil. Posteriormente recibió otra factura desorbitada de 1.397 euros, en enero de 2005 y finalmente otra de 943 euros en junio de 2005, facturándose en todas ellas conexiones WAP no realizadas. Tras esta última factura llevó a reparar el móvil. No pagó la totalidad de las facturas indicadas sino sólo las cantidades de 600, 300 y 180 euros correspondientes al IVA de las facturas que le dijeron que debía pagar. Intentó darse de baja y no se la dieron. Solicita la baja definitiva del contrato, la anulación de las facturas antedichas, la baja de su inscripción en ficheros de deudores y la devolución de las cantidades pagadas.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, en el cual manifiesta que el proceso de facturación se realiza de forma automática lo que garantiza la autenticidad de las facturas y que las llamadas que aparecen reflejadas en las mismas son efectuadas desde cada tarjeta SIM; en concreto las llamadas reclamadas corresponden a conexiones periódicas al servicio GPRS. Asimismo a la cliente se le comunicó que si el terminal adquirido no funcionaba tenía que llevarlo a reparar. Aún considerando las facturas correctas se ha procedido como gesto comercial a abonar en la cuenta de cliente los importes de 3.811,08 euros, impuestos no incluidos, 1.045,72, impuestos no incluidos y 859,86, impuestos incluidos, quedando como importe pendiente en dicha cuenta 223,03 euros, impuestos incluidos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que ninguna de las partes ha justificado documentalmente las afirmaciones sostenidas en la Vista, puesto que la demandante no ha presentado documentación de los ingresos que dice haber efectuado como pago parcial de las facturas origen de esta controversia, ni la demandada ha aportado justificación de los abonos que dice haber efectuado, ni ha explicitado documentalmente la cantidad que dice se le adeuda; y efectuadas laboriosas verificaciones de las repetidas facturas obrantes en el expediente por los componentes del Colegio Arbitral, tampoco se encuentra ninguna coincidencia de cantidades, que arroje algo de luz. Ante la falta de prueba suficiente por no haber sido aportadas por las partes, pese a que en la propia citación se requiere expresamente que se asista a la Vista con cuantos documentos y pruebas consideren necesarias en defensa de sus intereses, consideramos que no podemos conceder la devolución de importes solicitada, ni establecer la cuantía de la deuda pendiente en caso de existir.

En consecuencia **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la baja definitiva del contrato de la parte reclamante, anulando cualquier cantidad pendiente de cobro, y procediendo a la inmediata cancelación de la inscripción de los datos de la cliente en fichero de deudores; y desestimando el resto de la pretensión.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1650/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en alta de portabilidad telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que realizó una portabilidad a la empresa demandada, dándose la circunstancia de que en ningún momento y pese a las continuas y reiteradas reclamaciones funcionó la línea, quedándose sin servicio. Le remitieron hasta siete tarjetas SIM, sin que la línea llegara a funcionar. Se ha sentido maltratado moralmente, porque nadie le ha dado ninguna y solución y ni tan siquiera una mínima explicación. A consecuencia de la falta de servicio tuvo que darse de alta en otra compañía, no interesándole continuar con la demandada. Solicita la baja definitiva de su contrato con la demandada, que no le remitan factura alguna, pues no ha disfrutado nunca del servicio; que se cancele su inscripción en fichero de deudores si se hubiera dado de alta y una indemnización por los daños materiales y sobre todo morales padecidos.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, ni consta alegación alguna en el expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que ha quedado probado por las manifestaciones del demandante y la falta de prueba de la empresa demandada, que nunca llegó a funcionar la línea portada, y que pese a las reclamaciones efectuadas no se le dio solución alguna, lo que motivó que el cliente tuviera que buscar soluciones alternativas en otra operadora, dando de alta una nueva línea. Por ello debemos considerar nulo el contrato por cuanto nunca llegó a prestarse el servicio y deberán también anularse las facturas devengadas. Por el contrario no podemos estimar la petición de indemnización por no haberse cuantificado ni documentado.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a dar de baja definitiva el contrato suscrito con la parte reclamante, que anule cualquier factura que se hubiera generado, que suspenda cualquier acción de recobro y asimismo que si se hubiera procedido a dar de alta los datos del reclamante en fichero de deudores, se proceda a su inmediata cancelación; desestimando el resto de la reclamación indemnizatoria y quedando de propiedad del reclamante el terminal telefónico que recibió como promoción cuando contrató con la reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1662/06-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por irregularidades en la prestación del servicio

La representación de **LA PARTE RECLAMANTE**, según autorización aportada que consta en el expediente, comparece y manifiesta que realiza una portabilidad, sin embargo únicamente puede recibir llamadas desde otros teléfonos de la empresa reclamada y desde Madrid. Tras varios intentos solicitan la rescisión del contrato sin éxito, finalmente decide adquirir una nueva tarjeta para su funcionalidad, dejando de utilizar la fórmula del contrato, lo cual continúa hasta la actualidad.

Solicita que se le dé la baja en el contrato anterior y se le dé alta con el actual número de teléfono en un contrato, así como la restitución de los gastos:

10 euros de la tarjeta.

25 euros por compra de tarjeta prepago.

5 euros por comunicar a los contactos el cambio en el número.

6,95 por el coste de contratación de la opción de ahorro mis 5.

1,44 de la factura de fecha diciembre-enero.

10,44 euros de la factura de enero-febrero sin consumo.

LA PARTE RECLAMANTE no comparece en este acto ni personalmente ni por escrito, habiendo sido citada formalmente para ello.

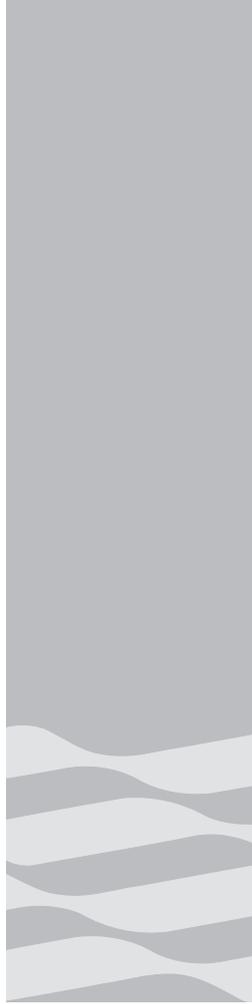
LAUDO

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que queda acreditado que el servicio prestado por la operadora reclamada tras la realización de la portabilidad no fue correcto.

Como consecuencia de lo anterior la reclamante tuvo que comprar una tarjeta prepago para sustituir el número cuya portabilidad había solicitado y no pudo utilizar.

La reclamante desea mantener el número asignado a la tarjeta prepago, por ello la operadora reclamada realizará las gestiones oportunas para trasladar dicho número a la modalidad de contrato en las mismas condiciones que contrató en su momento, sin penalización alguna, y continuando con las mismas obligaciones de permanencia. Asimismo reintegrar 38,05 euros por los siguientes conceptos: adquisición tarjeta prepago, llamadas para comunicar nuevo número y coste adicional de las llamadas prepago. Las facturas abonadas de fecha enero-febrero y posteriores serán asimismo reintegradas en la cuenta de la reclamante.

TEXTIL



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0857/06-JA

TEXTIL

Por supuestas irregularidades en compraventa de cortinas

LA PARTE RECLAMANTE comparece representado por su madre y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Encargó unas cortinas para la casa de su hijo. Una vez instaladas comprobó que había un hueco que es bastante superior a los 2 centímetros que dice la empresa. Ha pagado todo el importe de las cortinas, ya que la dueña de la tienda le había asegurado que se las arreglaría, pero no ha sido así. Si le hubiera dicho que quedaría este hueco no las habría encargado. Además, en este momento las cortinas están caídas ya que los tacos se han soltado; la comerciante le ha dicho que es que el material del techo no es bueno, algo que también le tenía que haber avisado. Solicita que se arreglen las cortinas para que no quede el hueco de la parte derecha, o que la reparación se haga por otra empresa a cargo de la reclamada. La empresa no le dijo en ningún momento que iba a quedar ese hueco. Cuando la comerciante vio el piso dijo que sí se podían combinar estor con paneles japoneses sin problema alguno. Si le hubiera dicho que iba a quedar ese hueco nunca lo habría encargado. Si se cambiara el sentido de los paneles, habría que correrlas a mano, lo que no quedaría correcto. El efecto estético es aún peor, ya que es lo primero que se ve al entrar por la puerta. Si se invirtiera el orden de los paneles, las cortinas quedarían fuera de escuadra; ya lo hicieron el primer día y a su hijo no le gustó. La solución podría ser que instalaran un bando o cortinero de forma gratuita tras mover el riel; de hecho, se lo había ofrecido la empresa anteriormente.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que siempre ha tenido voluntariedad para solucionar la controversia, y así lo ha hecho aceptando el arbitraje. La señora dijo que había chaflán. Se le pasó presupuesto, y entonces la madre dijo que su hijo no tenía dinero para ello, por lo que se modificó el encargo. El panel japonés tiene un único riel que sujeta todas las cortinas. Como la ventana hace ángulo, el riel no se puede prolongar de ninguna manera. Considera que las cortinas están correctamente montadas. Antes de hacer alguna instalación en casa de los clientes, explica cuál va a ser el resultado. Lo que no puede hacer es un volante de manera gratuita. Si cambiaran el sentido de la guía, el hueco quedaría en la parte izquierda. La posible solución es que un perito emita dictamen y seguirá las indicaciones que, en su caso, procedan. La

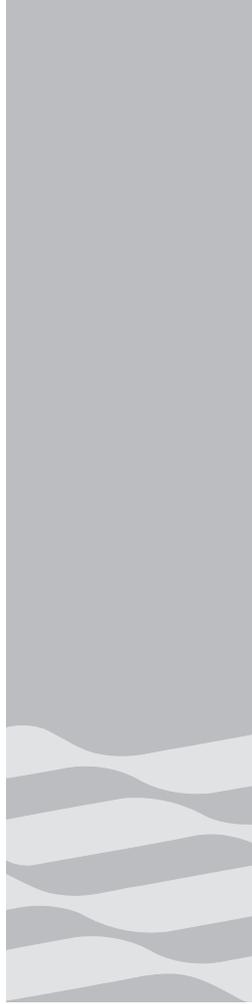
posible solución de cambiar el sentido de los paneles y correrlas a mano no la ha ofrecido la empresa ya que no se puede ejecutar. Estaría dispuesta a cambiar el orden de los paneles; desplazar el estor a la altura del otro, y ponerlo como lo hicieron el primer día, no hacer un bando gratis.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que la instalación efectuada no se corresponde con lo acordado, al quedar un hueco de dimensiones superiores a las previstas.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada procederá a desplazar el estor en controversia, montándolo como lo hicieron en un primer momento.

TINTORERÍA



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0012/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó a limpiar el abrigo a la tintorería por una pequeña mancha de roce, que estaba recién comprado. Después de la limpieza ha cambiado de textura, ha quedado como plastificado y rígido. Tras el primer tratamiento, no quedó totalmente satisfecha; se lo llevó, llovió encima y le quedó marcado. Además de la prenda en controversia, trae una muestra original de napalán, más mate y blanda la textura, aunque el color de la muestra no es el concreto original de su abrigo. Solicita el importe del abrigo, 480 euros, más el importe del servicio de limpieza, 47,20 euros, más indemnización por daños y perjuicios por no poder hacer uso del mismo.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que se le ha dado el tratamiento que se le da habitualmente al napalán, mediante parafinas y planchado. La señora se lo llevó, se le mojó por la lluvia y se le había marcado del agua. Se le volvió a dar napalán; luego la señora dijo que era de distinto color; se le ha dado color posteriormente, pero la cliente no se muestra conforme. La empresa comenta que se le puede dar napalán mate y dejarlo a satisfacción de la cliente, incluso en cuanto a la textura. La empresa reclamada pone reparos a la factura proforma presentada por la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, tomando en consideración que si bien el proceso de limpieza ha sido correcto, el resultado en cuanto a textura no ha sido el esperado por la reclamante, por una falta de entendimiento entre las partes.

En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 47,20 euros, correspondiente al importe de la limpieza, mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente, quedando la prenda en controversia a disposición de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0059/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación del servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que su esposo, en julio de 2005, llevó un traje de novio a la tintorería reclamada. Se abonó el importe de 6 euros por su limpieza. Al ir a recogerlo no lo encontraban. Tras varias visitas a la tintorería encontraron sólo el pantalón. Volvieron en repetidas ocasiones en busca de la americana que diese utilidad al conjunto completo. Dado que la tintorería no encontraba la prenda les solicitaron factura para abonar una indemnización. Acudieron al establecimiento de compra del traje, emitieron la factura y la presentaron en la tintorería. Tras varios contactos telefónicos con la tintorería acuerdan una indemnización por importe de 250 euros, el importe de adquisición del traje fue de 590 euros. Sin embargo, en el momento en que acuden a la tintorería a recibir la indemnización acordada, no les es entregada; quedándose sin traje, sin indemnización y habiendo abonado el importe del servicio de la limpieza.

El traje fue adquirido en 1999, habiendo sido utilizado en muy pocas ocasiones.

Por todo lo anterior, solicita la indemnización acordada: 250 euros y 3 euros del importe de la limpieza de la americana.

LA PARTE RECLAMADA, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción con fecha 02-05-06, no comparece.

Consta en el expediente aceptación del arbitraje y contestación a la reclamación de fecha 16-02-06, en la que alegan que aceptan la indemnización, siempre que presente la factura o fotocopia con la fecha de compra de la americana, no con fecha de octubre, ya que no pueden saber si ese importe es real.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que ha quedado debidamente acreditado que la reclamada ha extraviado la americana objeto de la controversia.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que, atendiendo a la calidad, características, y al escaso uso que se ha hecho de la prenda extraviada la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 253 euros, indemnización comprensiva del importe de la prenda extraviada y del servicio de limpieza.

El abono se realizará en efectivo y en el establecimiento de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0089/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

La representación legal de **LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó una cazadora a la tintorería. En casa observó que estaba desteñida por varias partes. Recibió una llamada diciéndole que iban a intentar teñirla; accedió, pero cuando fue a recoger la prenda ni siquiera la reconocía. Le ofrecieron entonces 95 euros y la prenda. No está conforme con ello; el color no es de su agrado. Solicita el 100% del valor, que asciende a 185 euros, más el valor de la limpieza, 3,70 euros, en total, 188,70 euros; presenta un presupuesto en el acto de audiencia. No se muestra conforme con la oferta de la empresa, por lo que queda a expensas del dictamen del Colegio Arbitral.

LA PARTE RECLAMADA, en su representación legal, manifiesta que en el proceso de limpieza se produjeron unas decoloraciones puntuales. Se consideró que se podía teñir para subsanar el problema. El reclamante no estaba de acuerdo con el resultado. La prenda tenía un año. La empresa valoró, en función de la antigüedad, 95 euros y la cazadora. Presentan en el acto de audiencia la prenda objeto de controversia. La empresa considera que el resultado del teñido es satisfactorio, aun no habiendo conseguido exactamente el color originario. La oferta actual de la empresa, en función del presupuesto, es de 85 euros más la prenda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, tomando en consideración que queda acreditado que la limpieza no ha sido satisfactoria y que el resultado del tinte no ha logrado subsanar las irregularidades producidas en el proceso de limpieza.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 120 euros, como indemnización por el deterioro de la prenda e importe de la limpieza, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente, quedando la prenda en controversia a disposición de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0320/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en el proceso de limpieza de un chaquetón plumífero

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 7 de diciembre de 2005 llevó a la tintorería reclamada un chaquetón plumífero, le dijeron que lo podía lavar en casa, pero prefirió llevarlo porque era una prenda cara, observándose al recogerlo que presentaba desperfectos en la serigrafía de la parte posterior de la misma, y que se estaba deshaciendo el interior de la prenda. Expone que en el momento de recoger la prenda se pusieron de manifiesto los desperfectos que presentaba, sin darle una solución ni asumir ninguna responsabilidad. Al hacer el encargo del servicio no fue advertida del riesgo que corría la prenda en el proceso de limpieza. Pidió a la empresa la mitad del valor de la prenda.

Solicita el pago de la prenda, que asciende a 225 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se remite a lo escrito en las alegaciones presentadas en su día, que constan en el expediente y de las que dispone el Colegio Arbitral. El chaquetón se lavó conforme indica la etiqueta, en agua fría y con jabón neutro, y al sacarlo de la lavadora observaron que el serigrafiado había desaparecido. Entienden que es un defecto de fabricación y que es la tienda que se lo vendió la que debe hacerse responsable. Hicieron todo lo posible para poder solucionar el problema, cuando vio una solución de repararlo se lo planteó a la reclamante pero no aceptó, pues su gestor le había aconsejado que presentara una reclamación conjunta a la tintorería y al fabricante. Lo llevó a un perito, que hizo las gestiones con el fabricante y no le pusieron ninguna pega, puesto que aceptaban las prendas defectuosas, pero la tienda donde la compró no quiso realizar ninguna gestión y la clienta cambiaba constantemente de opinión.

Ofrece limpiarlo y coserlo, puesto que la prenda considera que se puede llevar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, en concreto el peritaje suministrado por la parte reclamada, considera que los desperfectos ocasionados se deben a un defecto de fabricación y no al tratamiento de limpieza realizado por la tintorería, que fue efectuado según las indicaciones del etiquetado.

Por tanto, este Colegio Arbitral DESESTIMA la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada, por lo anteriormente expuesto, quedando la prenda objeto de reclamación en poder de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 323/06-JA

TINTORERÍA

Por daños en una cazadora

LA PARTE RECLAMANTE no comparece en este acto, constando únicamente en el expediente el escrito de reclamación, en el que manifiesta que en noviembre de 2005 entregó una cazadora para su limpieza en la tintorería, al recogerla se percató de que ha cambiado de color. Le ofrecen realizar nuevamente el proceso de limpieza, a lo que accede, sin embargo, continúa en el mismo estado. Al no disponer de hojas de reclamaciones acude días después a cursar la reclamación. La cazadora fue adquirida en diciembre de 2004 por un precio de 180 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que según el informe pericial del Instituto Técnico Español de Limpiezas, aportado en el acto de audiencia, en el que manifiesta que la prenda carece de etiquetado de identificación, incluyendo la de composición y símbolos de mantenimiento.

El proceso de limpieza ha sido en seco, presentando degradación en los adornos, si bien ha sido sometida al tratamiento adecuado, resultando el tejido inestable a la limpieza, siendo imposible evitar el cambio de apariencia dada la insuficiente resistencia de la coloración.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el proceso de limpieza al que ha sido sometido la prenda es adecuado y conveniente según las instrucciones de etiquetado.

En virtud de lo anteriormente descrito, la reclamante deberá retirar la prenda del domicilio del reclamado en el plazo de ejecución del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 326/06-JA

TINTORERÍA

Por daños en un abrigo

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 14 de enero de 2006 deposita un abrigo para su limpieza, prenda que quedó deteriorada después de someterla al proceso.

Se trata de una prenda adquirida tres meses antes; acudió con un justificante de compra y precio del abrigo y le restituyen el importe del abrigo menos el 30%, mostrando su desacuerdo; posteriormente le ofrecen descontarle únicamente el 10%.

Reclama 160 euros que es el importe total del abrigo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el abrigo se sometió a un proceso de limpieza que ocasionó un daño en la prenda. Se ofreció restituirle en principio el coste de la prenda menos el 30% por error y posteriormente se le ofreció el importe menos el 10% por depreciación; es decir, ofrece 144 euros.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, considerando que si bien han existido unos daños en la prenda, existe una depreciación por el uso de la prenda.

En virtud de lo anteriormente descrito, este Colegio Arbitral hace propia la oferta realizada por la empresa reclamada, que abonará a la reclamante la cantidad de 144 euros en efectivo o mediante cheque nominativo a su favor.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0448/06-JA

TINTORERÍA

Por presunta irregularidad en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que llevó a limpiar un chaquetón en buen estado y se lo devolvieron inservible, pues se había desprendido toda la piel de su parte exterior. Dicho chaquetón se adquirió hace unos dos años y costó 150 euros. Solicita se le indemnice por el valor de la prenda y se le devuelva el importe de la limpieza.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada y manifiesta que la prenda se limpió en seco tal y como indica la etiqueta, y que el problema acaecido con la misma se debe al mal comportamiento de la resina adherente que une la antelina exterior al resto de la prenda. Que como consecuencia de la limpieza sufrió una degradación que motivó que se desprendiera la antelina. En tal sentido aporta informe emitido por I.T.E.L. (Centro de Investigación y Asesoramiento para la Limpieza, S. L.). Solicita la desestimación de la demanda por considerar que ha actuado de manera correcta en la limpieza efectuada.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, consideramos que el deterioro acaecido en la prenda no puede ser atribuible a la actuación de la tintorería, puesto que la etiqueta de dicha prenda admite tanto tratamiento en seco como en mojado, por lo que difícilmente pudo la demandada equivocarse el tratamiento aplicado; y valorando además que la explicación de lo sucedido aportada por la tintorería se ve confirmada por la prueba pericial realizada.

En consecuencia, debemos DESESTIMAR TOTALMENTE la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 467/06-JA

TINTORERÍA

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 20 de febrero llevó a la tintorería una pantalla de lámpara, resultando defectuosa la limpieza; se ofrece por parte de la tintorería realizar un nuevo proceso de limpieza, pero el resultado no es satisfactorio, ya que resulta encogida.

Posteriormente, por tercera vez, mediante un proceso de planchado, se estira y se intenta adaptar al estado original sin resultado.

La encargada del establecimiento le informa de que se vuelve a estirar mediante un proceso de planchado, pero resulta infructuoso nuevamente; en este punto le dicen que la tela ha sido lavada con agua y por eso se ha encogido.

Reclama el importe de la tela de la lámpara por importe de 195 euros, más 3 euros de la limpieza, por un total de 198 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el único tratamiento a aplicar es la limpieza en seco. Al tratarse de una tela de lámpara coge un color amarillento; posteriormente la limpieza en seco no es suficiente para su limpieza total, resultando unos cercos amarillentos, con el riesgo de que con una limpieza en mojado pueda encoger.

Cuando acude la clienta nuevamente con la lámpara, parece más blanca, pudiendo parecer que se ha lavado en mojado; se procede a estirar la prenda con un planchado sin llegar a su estado inicial.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado probado el tratamiento aplicado; asimismo la prenda carece de etiquetado y la empresa reclamada no consta que haya advertido del riesgo de no quedar en perfectas condiciones.

En virtud de lo anteriormente descrito, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 120 euros en concepto de restitución de los daños producidos, mediante cheque nominativo a su favor.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0601/05-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en el proceso de limpieza de un pantalón

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en febrero del presente año dejó dos pantalones a limpiar en la tintorería reclamada; al recogerlos, aparentemente estaban correctos, pero cuando se probó el que es objeto de reclamación vio que había encogido, al reclamar le dijeron que lo dejara y que intentarían estirarlo, pero no dio resultado.

Solicita: Un pantalón nuevo o su valor económico, que asciende a 250 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el pantalón ha sido limpiado según lo dispuesto en la etiqueta, limpieza en seco; si se hubiera metido en agua se habría encogido, no admite otro tipo de limpieza. Expone que el servicio de limpieza está abonado, y que asciende a 3,78 euros.

Ofrece un veinte por ciento del valor del pantalón.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que tras el tratamiento de limpieza efectuado por la empresa reclamada, se aprecia que se ha encogido el pantalón en la parte superior.

Por tanto, teniendo en cuenta la antigüedad del pantalón, este Colegio Arbitral dispone que la parte reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 80 euros, en concepto de indemnización.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0674/05-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en el proceso de limpieza de un chaquetón de piel

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que dejó en la tienda un chaquetón de piel para arreglar el forro rasgado en la parte superior; lo cosen a través de la piel por lo que quedan los puntos de la aguja marcados; se lo dejaron al peletero, que no encontró solución. Presenta el chaquetón en este acto. Manifiesta que el valor del arreglo, que asciende a 3 euros, está abonado.

Solicita la mitad del valor del chaquetón, cien euros, y el chaquetón.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el chaquetón vale 180 euros, porque preguntó en la tienda donde se compró, y considera que el chaquetón no está inservible, sino en pleno uso y a simple vista no se ve el desperfecto, hay que ir a buscarlo: si no se sabe no se aprecia.

Ofrece 73 euros.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que efectivamente se ha producido un deterioro en el arreglo de la prenda, resultando imposible su reparación.

Por tanto, la parte reclamada abonará en concepto de indemnización a la parte reclamante la cantidad de 90 euros, quedando la prenda en poder del mismo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0925/06-JA

TINTORERÍA

Por presunta irregularidad en limpieza de prenda

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que llevó a limpiar a la tintorería demandada una americana blanca de plumillas para limpiarla, y una vez en su domicilio la prenda se dio cuenta de que había un agujero en el cuello que no estaba cuando la llevó a limpiar. Como coincidía en fin de semana, transcurrieron dos o tres días hasta que volvió a la tintorería para manifestar la anomalía, entendiéndose que tal agujero se ha producido como consecuencia del tratamiento aplicado para la limpieza. La prenda la adquirió el 24-09-05, y le costó 205 euros. Solicita una solución a este problema o en su defecto la indemnización que corresponda.

LA PARTE RECLAMADA comparece representada y manifiesta que cuando vino a recoger la prenda la cliente, se revisó la misma, porque había insistido en la limpieza del cuello por la aparición de unas manchitas, por lo que se verificó especialmente el cuello, que estaba correcto, quedando conforme la cliente que pagó el importe del servicio. Varios días después se personó en el establecimiento diciendo que tenían que pagarle la prenda porque había un agujero en el cuello, con lo que no está de acuerdo porque el día que se entregó se vio que estaba en perfecto estado y que no existía ningún agujero. Teniendo en cuenta que la prenda se revisó antes de sacarla de la tintorería y que pudo haber sido usada en los días posteriores, entienden deben ser eximidos de responsabilidad. Solicita la desestimación de la demanda en base a lo anterior.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que desde el momento en que la prenda sale del establecimiento una vez realizada la limpieza, no resulta posible fundamentar responsabilidad alguna frente al prestador del servicio, por no quedar probado el trato posterior que la prenda haya podido recibir. Este argumento se ve todavía más reforzado en el caso presente, puesto que ambas partes han reconocido que la americana fue revisada antes de su retirada, y especialmente fue revisado el cuello en razón de las manchas preexistentes, por lo que resulta muy difícilmente entendible que no se apreciara el desgarrón si éste efectivamente ya existía.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1224/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el mes de febrero entregó a la empresa reclamada una parka. Al recogerla la habían estropeado, a lo que le explican que está mal etiquetada, lo que no acepta al haberla entregado para limpiar en dos ocasiones anteriores sin haber sufrido deterioro alguno. La empresa le ofreció otra prenda que la reclamante no acepta.

La reclamante manifiesta que en fábrica le dan como explicación del deterioro al haber lavado la prenda a temperatura elevada.

Solicita el abono de su coste, 450 euros, deduciendo el desgaste sufrido por su uso cuantificando por tanto el importe de su pretensión en 225 euros.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la prenda lleva una etiqueta que prohíbe lavarla y permite pasarla a limpieza en seco. El proceso de limpieza por lo tanto fue en seco, de acuerdo con el etiquetaje citado prendido a la parka. Una vez realizado, se estropearon los vivos y los botones de la misma. La empresa reclamada se puso en contacto con la fábrica y le indicaron que no podía pasarse a seco, que la etiqueta es incorrecta y se hace así para evitar que el cliente las lave en casa. La empresa reclamada mandó la parka a la fábrica y le comunicaron que era más caro arreglar los vivos que facilitar una prenda nueva. El fabricante buscó una prenda idéntica sin conseguirlo. Proporcionaron una similar en composición, precio y talla, que presentan en este acto, pero que difiere de colorido y accesorios de cinturón y cuello en piel que también aporta la reclamante a este acto. El fabricante no ha dado otra opción. La reclamante no acepta la prenda de sustitución.

La empresa reclamada estima que ha actuado correctamente y manifiesta que la responsabilidad es del fabricante y que incluso les ha enviado la prenda de sustitución sin cargo, asumiendo el etiquetado incorrecto que llevaba la prenda objeto de la controversia.

La reclamante afirma que la fábrica le informó que habían realizado la limpieza a temperatura elevada a lo que el reclamado explica el procedimiento

de limpieza y la normativa de aplicación de temperaturas a las prendas que respetaron en todo momento, negando haberlo realizado a una temperatura inadecuada.

No plantea ofrecimiento distinto a la reclamante que la prenda facilitada por el fabricante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la actuación de la empresa reclamada se ha acomodado a lo que se fija en la etiqueta de la parka, que permite la limpieza en seco para su conservación y mantenimiento, no constando que la limpieza en seco de la prenda no haya sido la adecuada.

La empresa reclamada deberá entregar a la reclamante tanto la prenda objeto de la reclamación, como la nueva prenda remitida por el fabricante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1274/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó un pantalón el 30 de agosto de 2006 a la tintorería porque tenía una boda el 2 de septiembre de 2006. Le dieron de plazo de entrega un día. Cuando fue a recogerlo, le dijeron que no lo tenían todavía; al siguiente día le comentaron que no lo encontraban, que esperara un poco; como ya era la víspera de la boda se encontraba inquieto ante la expectativa. Comenta el reclamante que la empresa no fue clara desde el primer momento, ya que no le decían dónde se encontraba la prenda. El propio día de la boda volvieron a ir y tampoco estaba; le comentaron en la tintorería que comprara otro y que les llevara la factura. Buscó uno que coincidiera con la chaqueta; finalmente lo encontró; el lunes lo llevó con la factura. Le dijeron que tenían un mes para tener que indemnizar. Cuando le llamaron, fue con la factura, pero como no llegaron a un acuerdo, planteó la reclamación. Solicita le indemnicen con 49 euros, valor del nuevo pantalón de sustitución.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que le dijeron al cliente que por error se había cambiado el pantalón, habiéndose entregado a otro. En un principio se pensó que estaba en la tienda, pero después comprobaron que se había entregado por error a otro cliente. Comenta la empresa que cuando vino el cliente el día de la boda, le dijeron que se lo pagarían si transcurriera el plazo de un mes para considerarse extraviado. Cuando el otro cliente devolvió el pantalón, que tardó por estar de vacaciones, llamaron al reclamante para que viniera por el pantalón. Como lo entregaron dentro del plazo de un mes, consideran que no deben indemnizar ya que no se considera prenda extraviada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada tomando en consideración que el plazo de entrega de la prenda tras el servicio de limpieza, comprometido por la empresa reclamada, era de 24 horas, plazo que al no ser cumplido produjo perjuicios al reclamante.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 25 euros, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1304/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. En abril de 2006 la tintorería reclamada estropeó por accidente la prenda en controversia, que ha quedado absolutamente inservible; se encogió totalmente, y se quedó en la tintorería. Comenta el reclamante que la advertencia que hicieron antes de la limpieza era en cuanto a la prenda de piel, no a la prenda en controversia. En mayo aporta un albarán que le proporciona la tienda de ropa, por valor de 395 euros, prenda que fue adquirida en noviembre de 2005. Le llamó un perito comentando que la prenda había sufrido una depreciación por la antigüedad, que valoraba en un 30%, aspecto en el que estuvo de acuerdo el reclamante. Más adelante le comentó la empresa reclamada que le ofrecían 150 euros, que según ellos doblaba su valor. Solicita le indemnicen con 276,50 euros, que corresponde al 70% del valor de adquisición.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que la prenda la trajo una empleada del hogar, le explicaron una serie de problemas que podían tener las prendas para su limpieza, y quedó establecido por escrito. A la hora de recoger la prenda, le comentaron que estaba estropeada la prenda en controversia, inservible en la práctica, resguardo que firmó la empleada de hogar. Se aportó el albarán a la aseguradora, y les comentaron que indemnizarían con 76 euros, cuestión que no concuerda con la versión del reclamante. Como el cliente es habitual, le ofrecen el doble, es decir, 150 euros, oferta que no acepta la parte reclamante. Ha hablado con la tienda de adquisición y le han comentado que podrían aplicarle un descuento aceptable en la compra de una nueva prenda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, tomando en consideración que aun habiendo sido advertido el cliente de forma genérica en relación con posibles incidencias en la limpieza en función de la composición de las prendas, ha quedado suficientemente acreditado que la prenda en controversia ha sufrido un deterioro en el proceso de limpieza, resultando inservible para su uso.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 197,50 euros, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1395/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó un traje de falda y chaqueta para su limpieza, al recogerlo se percibe un cambio de color. El traje se adquirió hace dos temporadas y no había sido lavado anteriormente.

Solicita una indemnización por el valor del traje por un importe de 250 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que asume que el color ha variado, sin embargo en el etiquetado prohíbe lavar en agua y le indican que se ha de lavar en seco, que es el procedimiento que se recomienda por el fabricante, con lo cual entiende que se trata de un error de etiquetado.

En la tienda donde se adquirió el traje no se hacen cargo, así que habla con el importador, pero tampoco se hacen cargo de nada.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que el tratamiento efectuado a la prenda es correcto según las indicaciones del etiquetado de la misma, según indica el fabricante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1406/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en septiembre llevó un traje con un adorno de pedrería para su limpieza, no fue avisada de que la pedrería podía irse en la limpieza. Al recogerlo se apercibe de que han desaparecido parte de los adornos. En la tintorería se desentienden de los daños, ya que en el tíquet figura que no se responsabilizan de botones, cremalleras y adornos.

Solicita una indemnización por los daños ocasionados por importe de 100 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que en la etiqueta figura «limpieza en seco», avisándole de que en este proceso de limpieza se podían mover o incluso soltar las piezas de pedrería.

Se le dieron varias opciones, incluso adquirir otro adorno en la tienda donde adquirió el vestido a coste de la tintorería o adquirir los cristales desprendidos y pegarlos.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, que si bien la prenda fue tratada tal y como indica el etiquetado de la misma, se han producido ciertos daños en la prenda. Así el Colegio Arbitral hace propio el ofrecimiento de la empresa reclamada, debiendo ésta reponer los cristales desprendidos del broche del vestido, debiendo la parte reclamante poner a disposición el vestido a la mayor brevedad posible con el fin de que se lleve a cabo la ejecución del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1412/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestos defectos en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en septiembre de 2006 entregó un traje de dos piezas para su limpieza, quedando advertido de que no había que plancharlo; el top es de aspecto arrugado en su origen, sin embargo al recogerlo está liso y planchado. Le informan de que han derivado su limpieza a otra tintorería, sin embargo no le dan ninguna solución, únicamente lo lavan nuevamente con el fin de que recupere su estado original, sin éxito.

Reclama el conjunto que adquirió por un importe de 182,70 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que al mojarlo para su limpieza el top perdió parte de las arrugas originales, siendo imposible recuperarla tras varios intentos, ya que se trata de unas arrugas hechas en la confección.

Realiza la oferta de no cobrar la limpieza y abonarle un 40% del importe del conjunto, que asciende a 73,08 euros.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que si bien la prenda no fue tratada como indica el etiquetado de la misma, el resultado no hace que la prenda haya quedado inservible, por lo que este Colegio arbitral hace propia la oferta realizada por la empresa reclamada, debiendo abonar la cantidad de 73,08 euros a la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1470/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó a la tintorería un traje compuesto de cuerpo y una falda de ceremonia para su limpieza. Al recogerlo, la falda tenía unas motas que no estaban al encargar el servicio. Volvieron a limpiar la falda y después de tres viajes le dijeron que había quedado bien, pero tras pagar y llevársela comprobó que no se habían ido. Las manchas son como gotas salpicadas que no saben de qué han salido. No le han querido hacer factura, sólo una tarjeta con anotación manuscrita del encargo. Cuando pagó la primera vez no le devolvieron el justificante. Ante su reclamación, no ha recibido respuesta alguna.

Solicita una indemnización equivalente a 99 euros, que es el precio de la falda, ya que le han estropeado la prenda, le han mentido, y se ha visto obligada a realizar numerosos viajes sin resultado a su reclamación.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo, cuya recepción, firmada por su titular con fecha 09-02-07, 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 y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, al haber quedado acreditado el deterioro de la prenda después del proceso de limpieza y conservación de la misma.

En su virtud, la parte reclamada deberá entregar a la parte reclamante la cantidad de 99 euros, que le será abonada en efectivo en el establecimiento de la reclamada. La prenda quedará en poder de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1533/06-JA

TINTORERÍA

Por presunta irregularidad en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se afirma en su reclamación en el sentido de que llevó a limpiar un conjunto de ceremonia, compuesto de blusa y falda, a la tintorería demandada. Unos días después de recogerla y cuando se disponía a guardarla en el armario se apercibió de que la blusa se encontraba totalmente deteriorada, mal planchada, encogida e inutilizada para un posterior uso. Se dirigió a la tintorería y tras numerosas visitas y llamadas telefónicas no le han dado ninguna solución, pese a decirle que la estaba analizando y dirigiéndola a la compañía de seguros. Aporta blusa similar de otra persona para que se aprecie la diferencia entre ambas. Asimismo, la vendedora responsable del establecimiento que la vendió manifiesta su opinión de que ha perdido apresto y está mal planchada. Solicita se le entregue una nueva blusa o el valor de la misma (del precio total del conjunto de 1.485,11 euros).

LA PARTE RECLAMADA comparece representada y manifiesta que la limpieza se realizó de manera correcta de acuerdo con las instrucciones de la etiqueta de conservación, y sin que se observara ningún deterioro. La clienta la retiró y la pagó sin poner ninguna objeción, y sólo reclamó pasados varios días, diciendo que se había encogido. Se envió a analizar, donde concluyeron que no hay ningún deterioro ni encogimiento; enviándose asimismo a la empresa diseñadora, donde también concluyeron que no había tal encogimiento. Solicita la desestimación de la demanda por considerar la actuación de la tintorería correcta, dado que la prenda se encuentra en perfecto estado de uso y de que no puede responsabilizarse respecto de la blusa por cuanto fue retirada del establecimiento sin manifestar queja alguna y no sabe qué trato pudo recibir hasta el momento que se planteó la reclamación.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, el Colegio Arbitral entiende que la reclamación se debería haber planteado antes de retirar la prenda del establecimiento, puesto que al haber estado varios días en poder de la reclamante no es posible constatar de manera objetiva el estado de la prenda cuando se retiró del establecimiento, y, por otra parte, el hecho de haber recogido la prenda y pagado el servicio puede considerarse una conformidad con el servicio prestado; por lo que debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1555/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que entregó para su limpieza un vestido con fecha 23-10-06, recogiénolo con fecha 27-10-06 y no resultando de su satisfacción ya que tenía unas manchas blancas y enganchones. Tras nuevo proceso de limpieza lo recoge el día 01-12-06, estando el tejido envejecido, mal planchado y con desperfectos, tales como costuras abiertas y varillas salidas, así como deslustrado, sin apresto.

Reclama la cantidad de 575 euros que le costó la prenda, por considerar que no tiene ninguna validez para su uso por estar inservible. Aporta la factura correspondiente. Al haberlo llevado sólo un día admitiría el abono del 80% de la prenda.

Ha probado a lavar la prenda en su casa no apreciando el deterioro de color que indica la empresa reclamada.

Indica que si apreciaron alguna incidencia en el etiquetado, habían tomado nota de su teléfono, para poder avisarle.

Con fecha 12-02-07 presentó informe fechado el 25-01-07 emitido por el fabricante de la tela, que manifiesta que el tejido ha tenido un mal uso en el lavado, habiéndose utilizado miles de metros de este tejido sin ninguna incidencia, adjuntando muestra del mismo para su tratamiento, si es necesario.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que con fecha 23-10-06 recogió un vestido de fiesta para su limpieza, reflejando el albarán una reserva por cercos de manchas y de textura. Presentaba los bajos rozados mínimamente y algún hilo sacado. Al recogerlo la cliente, se aprecian cercos de manchas. Habían realizado la limpieza según la etiqueta, en seco, con jabón neutro y a mano. Las manchas desaparecieron con el segundo lavado.

Al haber perdido color y deterioro de la textura se envió a analizar al Instituto Técnico Español de Limpiezas (en lo sucesivo ITEL) para obtener el informe correspondiente. Según ese análisis, los colores no estaban bien fijados, por lo que se han corrido y deteriorado. Aportan el traje en el estado en que lo analizó y devolvió el ITEL. Actualmente presenta algún descosido en costuras y varillas descosidas.

La reclamante reconoce la prenda, haciendo observar al Colegio Arbitral, el descosido de costuras y la falta de apresto de la tela. Aporta muestra de tela lavada por ella en casa con jabón ordinario, para que pueda contrastarse que esa muestra no ha sufrido pérdida de color.

LA PARTE RECLAMADA no realiza ninguna propuesta, valorando el informe del ITEL y el motivo que alegan como deterioro de la prenda: insuficiente resistencia de coloración de la tela.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, al haber quedado acreditado que el deterioro de la prenda ha sido producido en el proceso de limpieza y conservación de la misma.

Así mismo se tiene en consideración que la prenda ha sido usada, por lo que no procede abonar la totalidad de la misma.

En consecuencia, este Colegio Arbitral determina que la parte reclamada deberá entregar a la parte reclamante la cantidad de 400 euros, que le será abonada en efectivo en el establecimiento de la reclamada. La prenda quedará en poder de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1559/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza de una chaqueta

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó una chaqueta a limpiar, de color blanco y negro, cuya composición era algodón y poliéster. No le pusieron ninguna pega a la hora de dejarla, ni hicieron ninguna manifestación en el resguardo de depósito. Cuando fue a recogerla vio que estaba completamente desteñida, sin limpiar y mal planchada. La chaqueta va a conjunto con un top y se notaba enormemente la diferencia. Pide la hoja de reclamaciones y le dicen que no las encuentran. Le piden en la tintorería que deje la chaqueta para analizar, pero no quiere. Quiere dejar claro que la dueña de la tienda donde compró la prenda no es amiga suya. La factura comprende el precio de la chaqueta y del top. Finalmente le dieron la hoja de reclamación y la presentó. El servicio de limpieza está abonado, que asciende a 2,70 euros. Aporta factura desglosada en este acto.

Solicita 180 euros que corresponde al valor de la chaqueta.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el servicio de limpieza aplicado se corresponde con lo establecido en la etiqueta de la chaqueta, considera que se ha producido una migración del color debido a la falta de fijación del mismo, siendo problema del fabricante. La limpieza se ha realizado en seco. No sabía que era conjunto con un top y reconoce que se aprecia la diferencia. No tenían las hojas de reclamaciones en ese momento porque estaba su hija ocasionalmente, por encontrarse ella de viaje y no sabía efectivamente dónde estaban. Quería hacer un análisis la reclamante y no pone inconveniente en quien lo haga, ella o quien quiera. Insiste en que se ha efectuado la limpieza según el etiquetado. Pide que se haga una analítica de la prenda para ver qué ha pasado.

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 parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que la prenda fue tratada de acuerdo con las instrucciones del etiquetado del fabricante, no incurriendo en responsabilidad alguna la tintorería reclamada por el servicio prestado.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1568/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que con fecha 03-10-06, llevó dos colchas para su limpieza a la parte reclamada, avisando que para su limpieza sólo era necesario usar agua y jabón neutro, ya que las habían lavado una vez en casa, y que no tenía manchas, que sólo era por el polvo. Al recogerlas, aprecia que una colcha edredón estaba totalmente desteñida, y había sufrido deterioro al tacto. Considera que se ha lavado incorrectamente con un producto abrasivo.

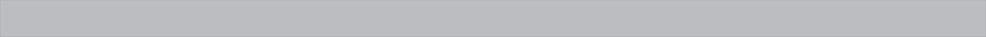
Solicita que le paguen la colcha, que valora en 270 euros, en función de un presupuesto solicitado por la reclamante. No incluye caídas y resto de complementos coordinados.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que examinan las prendas cuando proceden al lavado de la prenda y si detectan alguna incidencia avisan al cliente. La reclamante les llevó dos edredones, se lavaron en la misma máquina siguiendo idéntico proceso, con jabón neutro y agua fría. Utilizan el mismo producto desde hace años y nunca les ha dado ningún problema. Estiman que el edredón se ha decolorado por la baja calidad de la tela, porque el resto de los lavados en el mismo proceso han salido en perfecto estado, incluso el otro entregado por la reclamante. Al lavarlo en casa no se sigue el mismo proceso, ya que en máquina las prendas se friccionan con otras.

La empresa no realiza ningún ofrecimiento, ya que no ha cometido ninguna irregularidad.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por entender que si bien el proceso de lavado ha sido el correcto, el uso del detergente no ha sido el apropiado para esta prenda, dada la tipología de los tintes del algodón, poco consistentes.



Así mismo, se valora que la prenda cuenta con una antigüedad de seis años, por lo que no procede su abono íntegro. Igualmente, la prenda forma parte de un conjunto coordinado.

En consecuencia, la parte reclamada deberá entregar a la parte reclamante la cantidad de 150 euros, que le será abonada en efectivo en el establecimiento de la empresa reclamada. La prenda quedará en poder de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1575/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

La representación de **LA PARTE RECLAMADA**, en calidad de esposo, comparece y manifiesta que llevó dos trajes a limpiar, uno de señora y otro de caballero; cuando los fue a recoger, el de señora sí estaba pero el de caballero no aparece; lo han buscado en otros locales, pero no lo encuentran. Aporta factura de compra del traje, por importe de 1.104 euros. Lo que él quería, el traje, como no aparecía le ofrecieron una indemnización a través del seguro por importe de 300 euros, que no acepta. Aporta foto de boda donde se ve el traje.

Solicita que le devuelvan el traje o en su caso el importe del mismo, que asciende a 1.020 euros, descontados los tirantes.

El representante de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante fue a buscar el traje pasados varios meses no a los veinte días como dice, sino aproximadamente al año y medio. Tienen publicitado en el establecimiento, como indica la Ley, que a los seis meses caduca la custodia de la prenda. Manifiesta que es prácticamente imposible que se haya perdido o se haya enviado a otra tintorería erróneamente. El servicio de limpieza está sin abonar. Sigue manteniendo la oferta de 300 euros de indemnización.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que las prendas fueron depositadas en el establecimiento, no quedando acreditada su posterior devolución a la reclamante.

Por tanto, la parte reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 400 euros como compensación por los perjuicios ocasionados. Dicho importe se hará efectivo mediante cheque nominativo a favor de la reclamante, y que ésta pasará a recoger por el establecimiento, en el plazo de cumplimiento del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1632/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza de una alfombra

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó una alfombra de unos ocho años para su limpieza (no era la primera vez que se limpiaba) y no se hizo ninguna observación a la entrega de la misma sobre el posible deterioro que pudiera sufrir la prenda con el tratamiento. Una vez realizada la limpieza, se le entregó la alfombra con graves deterioros en la misma; se comunicó dicho deterioro a la empresa de limpieza y sólo se presentó un operario no especialista en el tema para su observación y posteriormente solicitaron un perito para que determinara una valoración por el deterioro sufrido, pero hasta la fecha no se han presentado La propuesta de la empresa fue zurcir las zonas deterioradas. El importe del servicio de limpieza se abonó en su día.

Solicita una indemnización económica valorada en doscientos cuarenta euros.

La representación de **LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que es una alfombra de hilo reversible, hilo grueso, no llega a 2 metros cuadrados. Esta alfombra tiene encima una silla de ruedas que apoyan biseladas; fue el encargado a su casa para comprobar y observó que el deterioro provenía de las ruedas de la silla. No se fió el reclamante de lo que decía el encargado y fue él personalmente a la casa, considerando que era imperceptible antes de limpiarla al estar aplastada. No aceptó la reparación que se le propuso. El revés de la alfombra está bastante bien. Ha estado mirando alfombras de este tipo y ronda el precio de 300 euros. La alfombra cree que no llevaba etiqueta. La limpieza fue efectuada en seco. Ofrece la devolución del importe de la limpieza de la alfombra, que asciende a 15 euros.

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 la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que el deterioro sufrido por la alfombra se haya debido exclusivamente al tratamiento de limpieza al que fue sometida.

Este Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento efectuado por la empresa en el acto de audiencia, por lo que la empresa reclamada abonará la cantidad de 15 euros, correspondiente al importe de la limpieza, mediante cheque nominativo a favor del reclamante, que le será entregado en el establecimiento, en el plazo de cumplimiento del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1635/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó la parka a la tintorería reclamada. La tintorería no la rechazó ni hizo advertencia alguna. Cuando fue a recogerla, estaba estropeada. La tintorería se disculpó y les dijo que la compañía de seguros respondería. Les hicieron ponerse en contacto directamente con la compañía, ya que ésta no daba noticias. El Seguro decía que la prenda tenía antigüedad y que no podían abonarla entera; sólo habían transcurrido seis meses y la había llevado poco. Finalmente le enviaron respuesta por escrito indicando que el tratamiento de limpieza había sido correcto y que no procedía indemnización alguna. Hace constar el reclamante que el informe del importador indica que el proveedor del tejido ha visionado la prenda, estableciendo la causa cierta de las condiciones pésimas en que se encuentra la prenda y las atribuye con seguridad a un lavado mal efectuado. Aporta la reclamante la prenda en el acto de audiencia, para su valoración por el Colegio Arbitral. Solicita indemnización económica por el valor de la prenda, que asciende a 617 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que se hizo un tratamiento en seco con percloroetileno de tres minutos, la mitad de lo habitual, con un centrifugado corto, y se limpió sola, y ateniéndose a las indicaciones del etiquetado. Es obvio que la prenda ha sufrido un deterioro, aunque considera que no es responsabilidad de la tintorería, que ha aplicado el tratamiento correcto, ateniéndose a las indicaciones del etiquetado; y por ello la compañía de seguros no quiere responsabilizarse.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y tomando en consideración el uso y estado de la prenda, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, por apreciar que ha quedado suficientemente acreditado que la prenda en controversia ha sufrido un deterioro tras el proceso de limpieza.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 330 euros, mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1646/06-JA

TINTORERÍA

Por presunta irregularidad en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que llevó a limpiar a primeros de marzo de 2006 al establecimiento demandado un abrigo naranja claro con aplicaciones de cuero negro, adquirido el 12 de noviembre de 2005, y cuando fue a recogerlo estaba con partes desteñidas en lugar de tener el color original de la prenda. Se avisó al fabricante de la prenda y la contestación fue que no era de su responsabilidad, y pese a ello la tintorería mantiene que tampoco tiene responsabilidad; siendo además que al intentar resolver el problema estropearon el tejido. Solicita indemnización económica por valor de 363 euros (coste del abrigo).

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la limpieza se realizó de manera correcta de acuerdo con las instrucciones de la etiqueta (en seco); y lo que sucedió fue que las aplicaciones de piel destiñeron y ensuciaron en algunos sitios el abrigo. Solicita la desestimación de la demanda, por considerar la actuación de la tintorería correcta, entendiéndose sea responsabilidad del fabricante.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, el Colegio Arbitral entiende que no habiendo presentado el demandado prueba pericial o similar que lo exculpe del deterioro sufrido por la prenda, debemos considerarlo responsable por el citado deterioro. Ahora bien, revisado minuciosamente el abrigo, entendemos que tan repetido deterioro es prácticamente mínimo y casi inapreciable considerando que para nada haya quedado el abrigo inutilizable, siendo posible continuar con su uso. Por ello, la indemnización que luego se dicta es meramente compensatoria de ese mínimo deterioro y no de la totalidad de la prenda.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 100 euros, quedando el abrigo en poder y propiedad de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1659/06-JA

TINTORERÍA

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y solicitud de arbitraje. El traje, según la cliente, no iba etiquetado; a los dos días lo llevó a la primera tintorería y ésta atestiguó que no llevaba etiquetado; en esta tintorería le dijeron que como no iba etiquetado, no lo podían limpiar, y que podría encoger. En la tienda le comentaron que sería lo más adecuado llevarlo a una tintorería de su confianza; en esta segunda tintorería, la reclamada, le comentaron que de esta tienda les envían los casos más problemáticos. Quizá la tintorería reclamada no tendría que haber aceptado la prenda para su limpieza al no estar etiquetado. Después de la limpieza comprobó que había encogido. En la tienda le indicaron que lo llevara otra vez a la tintorería reclamada y que se lo plancharían y estirarían. Una vez hecho el segundo tratamiento fue y se lo probó; como seguía encogido, observado por la misma tintorera, lo dejó en el establecimiento, sin estar de acuerdo. Así las cosas, presentó la reclamación. La tela fue la aconsejada por la tienda, no de elección de la cliente. La cliente no reconoce que el traje fuera etiquetado en el día de la compraventa, como indica la tienda. La reclamante no ha ganado peso durante el proceso, sino que ha perdido, como ha comprobado su médico, aportando certificado a estos efectos y justificante de haberse pesado en los últimos días en oficina de farmacia. No está de acuerdo con haber tenido mala fe o temeridad sino todo lo contrario. Aporta fotos del día de la boda y actuales para avalar su versión. El traje está inservible a día de hoy. En principio creyó que había encogido el forro, ahora no está segura; lo que está claro es que el traje ha encogido. El traje no estuvo nunca etiquetado. El último día le dieron en la tintorería reclamada una etiqueta autoadhesiva, diciéndole que así ya quedaba etiquetado. La tienda dice que la etiqueta no es suya. Cuando se llevó el traje la dueña no estaba; la etiqueta apareció por la bolsa. Solicita la devolución del precio de la limpieza, 62 euros, y una indemnización solidaria por el deterioro del vestido, cuyo valor asciende a 750 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante su representante y manifiesta que le hicieron advertencia sólo del vestido de novia, que podía quedar mal después de la limpieza. No puede asegurar si el traje en controversia estaba etiquetado cuando lo trajo la cliente; cree que no, aunque por la experiencia conoce cómo tratar este tipo de prendas. La cliente se llevó la falda y el top una

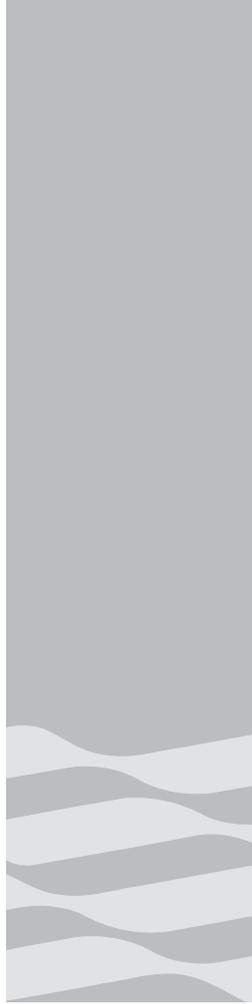
vez limpiados, mostrándose conforme. El vestido de novia se quedó para insistir en la limpieza; cuando volvió a recogerlo tampoco comentó nada sobre el vestido de fiesta. Más adelante le llamaron de la tienda y le comentaron que había una cliente descontenta; vino la reclamante y se lo probó, aunque le subía bien, no le quedaba perfecto. La cliente quería un vestido etiquetado para poder llevarlo a cualquier tintorería. La reclamada habló con la tienda sobre este tema; la tienda decía que ya estaba etiquetado; finalmente le cosieron en la tintorería una etiqueta en cada pieza, facilitadas por la tienda, tanto en el top, como en la falda; no fue una etiqueta autoadhesiva; se pudiera haber arrancado la etiqueta, de hecho queda algún resto de hilo. La etiqueta que aporta la reclamante parece la que se cosió en su tintorería, pero no puede asegurarlo. La tintorería reclamada considera que el forro es de acetato, no de seda. Lleva trabajando más de quince años para la tienda referida, sin problema alguno. El trabajo fue realizado correctamente. Considera que el seguro no le hubiera abonado el importe en esta problemática, ya que la limpieza se hizo en seco, y el traje ha quedado en condiciones, no se ha encogido, independientemente de que a la cliente no le quede bien.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la empresa reclamada, tomando en consideración que la empresa reclamada debería haber advertido a la cliente por escrito, a la recepción de la prenda, de la exoneración de responsabilidad por ausencia de etiquetado.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 150 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente, quedando la prenda en controversia en poder de la reclamante.

TRANSPORTE DE VIAJEROS



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0361/06-JA

TRANSPORTE DE VIAJEROS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de transporte de viajeros

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. El 15 de diciembre de 2005 tenía una compra realizada a través de Tiknet para viajar de Zaragoza a Madrid. Al no llegar a tiempo, perdió el tren. La empresa reclamada no le devolvió el dinero ni le cambió a un tren posterior, hecho discriminatorio con las personas que portan billete físico. El billete tiene opción de cerrar la vuelta durante 60 días, pero se lo enviaron una vez transcurrido dicho período, el 23 de febrero de 2006, por lo que no pudo utilizar la opción de descuento por ida y vuelta. Solicita le sea reintegrado el importe del billete, que asciende a 44 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con acuse de recibo firmado por persona autorizada y sellado por el servicio de Correos con fecha 21 de julio de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que las condiciones generales del servicio, en caso de pérdida del tren no dan derecho con carácter general a ningún reembolso, si bien el retraso por parte de la empresa en enviar el billete del reclamante conllevó la pérdida del derecho al descuento del 20% en trayecto de ida y vuelta.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 17,60 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0516/06-JA

TRANSPORTE DE VIAJEROS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de transporte de viajeros

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que «ante la imposibilidad de estar presente, ya que trabajo en Barcelona, deseo que continúe el proceso.

Que tengo un billete más desde que comenzó el proceso, en las mismas circunstancias que los anteriores de la misma línea y con la misma queja; que deseo también me abonen la diferencia (dispongo de fotocopia del mismo y del pago de la indemnización)».

LA PARTE RECLAMADA no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con acuse de recibo firmado por persona autorizada y sellado por el servicio de Correos con fecha 21 de julio de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante, considerando que el derecho del usuario a indemnización por retraso se refiere al importe efectivamente pagado por el viajero.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 40,80 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio que consta en el expediente en caso de que el abono no se haya efectuado con esta fecha.

En cuanto a la pretensión del reclamante de un nuevo billete en las mismas circunstancias que los anteriores, tratándose de una ampliación del objeto de la reclamación no conocida por la empresa reclamada, el Colegio Arbitral considera que no procede entrar en el fondo del asunto.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0877/06-JA

TRANSPORTE DE VIAJEROS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de transporte de viajeros

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. La empresa le ha enviado un talón con 12,92 euros, pero el problema no es la solución, sino que quede constancia del mal trato recibido. Se había vendido la misma plaza a dos personas. La azafata llamó al interventor, éste no aparecía; luego apareció otra azafata ofreciendo auriculares, que tampoco solucionó el problema. La reclamante finalmente se sentó en Primera y es cuando apareció el revisor, le hizo desplazarse de nuevo a Turista, y tuvo que ir incómoda, con el equipaje en los pies. Solicita que se le abone el importe íntegro por la falta de diligencia de la empresa y el deficiente trato recibido; por tanto la pretensión es de 12,93 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «entendemos la conformidad de la cliente, al habernos remitido el billete original de su viaje, como le solicitamos, para así proceder al abono ofrecido del 50% del importe abonado por el viaje».

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la empresa incumplió sus obligaciones contractuales en relación con el servicio contratado, recibiendo además la reclamante un trato inadecuado en atención a las circunstancias.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamada la cantidad de 12,93 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0993/06-JA

TRANSPORTE DE VIAJEROS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de transporte de viajeros

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Fue a comprar un billete de regreso para el billete de ida. En ningún momento se le había informado que caducara a los 60 días, ni consta en el billete ni en Internet. Lo compró a los 61 días y no le aplicaron el descuento que debiera proceder. Solicita que se le abone la cantidad de 15,85 euros, diferencia entre lo que abonó y lo que debería haber abonado si se le hubiera aplicado el descuento.

LA PARTE RECLAMADA no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma mediante carta certificada con acuse de recibo, como consta en el expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que en atención a la prueba practicada (exhibición del billete en el acto de audiencia), de las condiciones de la contratación no se desprende la existencia de plazo alguno para el ejercicio de la oferta controvertida.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 15,85 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio que consta en el expediente.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1158/06-JA

TRANSPORTE DE VIAJEROS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de transporte de viajeros

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Comenta que no tiene justificante del taxi, ya que no lo pidió en su momento; le costó 26 euros. El billete del tren asciende a 21,90 euros. En consecuencia, a causa del retraso del tren y la ausencia consiguiente de autobuses para ir a su localidad, solicita que se le abonen 47,90 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «tal como establece el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, en su artículo 89, Indemnizaciones a los Viajeros, vamos a proceder al reembolso del importe íntegro de su billete Barcelona-Zaragoza, haciéndonos cargo también del importe del gasto de taxi de Zaragoza a la localidad de la reclamante, descontando el importe del precio del autobús en este recorrido.

Para ello, precisaríamos que se nos remitieran billetes y factura del taxi originales».

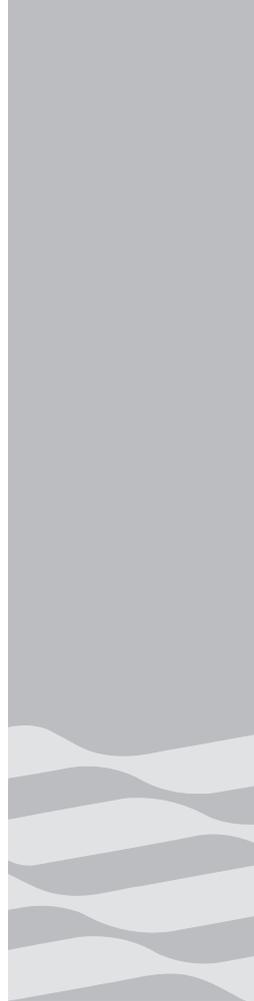
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada, por considerar que la pretensión del reclamante y el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada en el escrito de alegaciones al acto de audiencia, coinciden sustancialmente, si bien la cuantía solicitada no se ajusta exactamente a los baremos de taxi y autobús una vez practicada la prueba pertinente por el Colegio Arbitral ante la falta de justificación documental de estos extremos.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 45,71 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente, una vez recibido en el domicilio de la empresa que consta en sus alegaciones el original del billete de tren.

TURISMO



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 1388/06-JA

TURISMO

Por presunta irregularidad en cancelación de reserva

LA PARTE RECLAMANTE no comparece ni presenta escrito para ser leído en la vista, y de lo alegado en el expediente se infiere que reservó con mucha antelación sus vacaciones en agosto en el establecimiento reclamado, para lo cual envió una paga y señal de 100 euros. A finales de junio y por razones de índole personal se vio obligada a cancelar la estancia. La empresa demandada se negó a devolver la cantidad pagada como reserva, siendo que faltaba más de un mes y medio. Solicita la devolución de dicho importe pagado.

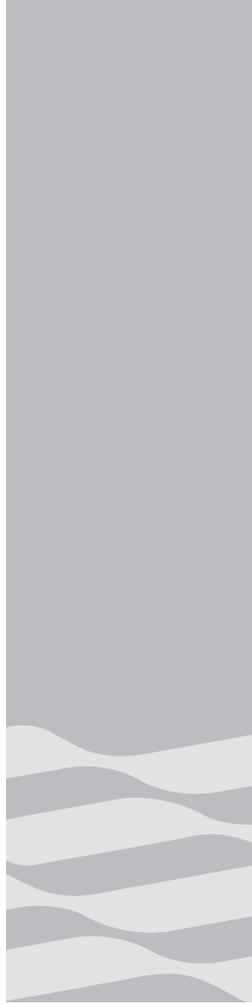
LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el que manifiesta que ante la reserva efectuada se solicitó el correspondiente anticipo, y se realizaron diversas llamadas solicitando información sobre varios aspectos relativos a la estancia. Unas dos semanas después de la reserva se recibió la anulación, no habiendo accedido a la devolución de arras, por el perjuicio causado ya que la habitación no pudo ser alquilada a otros clientes potenciales. Implícitamente solicita la desestimación de la demanda.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente y previo análisis de la legislación turística aplicable, considera que no constando que se pactase expresamente indemnización para el caso de anulación deberá estarse a lo previsto en dicha normativa, y por ello habiéndose probado que la anulación se pidió con más de 30 días de antelación procede acordar la devolución de la totalidad del importe de la reserva.

En consecuencia, ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 100 euros.

VIVIENDA



LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0583/06-JA

VIVIENDA

Por irregularidades en la situación y dimensiones de una plaza de garaje

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que adquirió a la empresa reclamada la vivienda con la que venía incluida una plaza de garaje (núm. 17) que no cumple las dimensiones detalladas en la escritura. En caso que el propietario de la plaza contigua (núm. 16) tenga su vehículo aparcado adecuadamente, tiene grandes dificultades para introducir el coche en su plaza, y una vez introducido le resulta imposible abrir las puertas para salir del vehículo. Además, el coste de esta plaza es superior al del resto de plazas, siendo éstas de dimensiones mayores. Por todo ello, solicita el cambio de la plaza de garaje.

LA PARTE RECLAMADA comparece debidamente representada, quien expone: Que a la vista de las pruebas, queda acreditado que la plaza de garaje objeto de reclamación es apta para el fin al que se destina, que es el albergar un vehículo para su aparcamiento, y que por tanto la reclamada ha cumplido con sus obligaciones legales y contractuales, no existiendo vulneración alguna de los derechos del consumidor, ni por tanto base legal alguna que sustente la reclamación formulada por la parte reclamante, por lo que no se puede atender a la reclamación interpuesta y mucho menos efectuar el cambio de plaza de garaje solicitado. Presenta como pruebas:

- Sentencia de la A.P. de Madrid, Sec. 19.^a, de fecha 14-09-95, recurso 456/94.
- Copia del Acta de finalización de obras otorgada ante el Notario de Valencia don Francisco Sapena Davó, en fecha 27 de junio de 2005, y copia del Certificado final de obra de fecha 27 de junio de 2005 expedido por el Arquitecto y Aparejador intervinientes en las mismas.
- Sentencia del TSJ de Navarra de fecha 8 de octubre de 1998, recurso 1/98.
- Una serie de fotografías que ponen de manifiesto la situación real y dimensiones de dicha plaza.
- Licencia de Ocupación otorgada por el Ayuntamiento de la localidad objeto de la controversia.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, de la comprobación realizada «in situ» por el Colegio Arbitral y de las declaraciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera que la reclamante adquirió la plaza de garaje junto con la vivienda cuando ambas se hallaban construidas, por lo que era conocedora de las características de la compra. Por otra parte, en la escritura pública se estipula respecto a la plaza que tiene una superficie aproximada útil de 10,125 m², resultado de 2,25 m de anchura por 4,50 m de largo. Y de la medición efectuada por este Colegio Arbitral resultan 2,23 m de anchura por 4,55 m de largo lo que hace una superficie útil de 10,146 m², entendiéndose que la reclamada ha cumplido sus obligaciones contractuales al respecto.

Por todo ello, **SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN** efectuada por la parte reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL – EXPTE. NÚM. 0624/06-JA

VIVIENDA

Por presunta irregularidad por incumplimiento memoria calidades vivienda

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista, y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que adquirió una vivienda a la empresa reclamada, en cuya memoria de calidades figuraba que la puerta de entrada a la vivienda sería lacada en blanco, sin especificar el material. Una vez que empezó a residir en la vivienda apreció que se había deformado y su ajuste era defectuoso, por lo que protestó a la empresa, que al cabo de un tiempo accedió a cambiársela por otra nueva; y resultando que ésta última presentó al poco tiempo el mismo defecto, puesto que se ha deformado, no ajusta y por lo tanto entra la luz, el polvo y el frío de la calle. A la vista de ello volvió a reclamar y pudo tener acceso al proyecto de construcción que la empresa había presentado ante el Ayuntamiento, en el cual figuraba que las puertas exteriores serían de PVC. Al reclamar nuevamente a la empresa le dijeron que la modificación había sido hecha por la Dirección Facultativa de la obra. Consultó con alguna empresa especializada en puertas, quienes le manifestaron que la puerta que le habían colocado no era una puerta apta para exteriores, sino más bien para interiores. Solicita el cambio de la puerta que tiene instalada por una de calidad PVC exterior, tal y como figuraba en el proyecto, o alternativamente que la puerta que actualmente tiene instalada quede en perfecto estado o en su defecto se le sustituya o se le indemnice su valor.

LA PARTE RECLAMADA comparece a la Vista representada, quien se afirma y ratifica en la contestación enviada a la Junta Arbitral, en el sentido de que en su momento ya quedó justificado el cambio de material adoptado por la Dirección Facultativa, siendo que la reclamante conocía antes de firmar la escritura de compra-venta la puerta que iba a tener su vivienda y en esas condiciones prestó su consentimiento, no ocultándosele información contractual alguna, pues sabía documentalmente lo que compraba y en sus innumerables visitas a la obra durante el período de construcción así lo pudo comprobar. La puerta que tiene instalada la cliente no es la primera que se instala de esas características y calidades, siendo que la experiencia avala la idoneidad de dicha puerta. La cliente siempre ha sido atendida en sus reclamaciones y ya se le cambió una vez la puerta de entrada, resultando que a día de hoy la puerta está impecable, por lo que no se

puede atender su deseo de sustituirla por una de PVC, lo que provocaría la alteración de un elemento común como es la fachada del bloque en que se emplaza la vivienda. El valor de la puerta instalada actualmente asciende a unos 500 euros, instalación incluida. Solicita la desestimación de la demanda, por cuanto la puerta de PVC no figuraba en la Memoria de Calidades anexada al contrato, y porque la puerta actualmente colocada se encuentra en perfecto estado.

LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente y los antecedentes correspondientes, consideramos que se han sometido a la decisión del Colegio dos asuntos entrelazados, pero diferentes: en primer lugar, si la demandante tiene derecho a una puerta de entrada de calidad PVC. La puerta exterior de calidad PVC figuraba en el proyecto técnico de ejecución de la obra, pero no en la Memoria de Calidades anexa al contrato de compra-venta que las dos partes suscribieron. Consideramos a este respecto que el documento válido para determinar las condiciones, materiales, calidades, acabados, etc., a los que hace referencia el compromiso de compra-venta suscrito es la Memoria de Calidades anexada al contrato, y a la que reconocemos el mismo valor y consideramos parte integrante, y por lo tanto de obligado cumplimiento de dicho contrato. Entendemos por ello, que la demandante no tiene derecho a exigir una puerta de calidad PVC, puesto que esta especificidad de calidad no constaba en la tan repetida Memoria de Calidades.

La segunda cuestión planteada se refiere a la puerta que la empresa le colocó finalmente en su vivienda. Dicha puerta sí la entendemos acorde con lo previsto y acordado entre las partes, pero de las declaraciones de ambas partes y especialmente del estudio de las fotografías aportadas se aprecia con claridad que dicha puerta no es conforme con la función que previsiblemente debe cumplir, y dado que ni la reparación, ni posteriormente la sustitución han sido efectivas, entendemos como solución aplicable el que se indemnice por el valor de dicha puerta.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a abonar a la parte reclamante la cantidad total y final de 600 euros, valor en el que estimamos el coste de la puerta actual de su vivienda, incluidos los trabajos accesorios. Tan pronto como la demandante instale nueva puerta de su elección que podrá libremente encargar a quien desee, deberá comunicar fehacientemente a la demandada la disponibilidad para su retirada de la puerta objeto de este litigio, que quedará de propiedad de dicha demandada.

