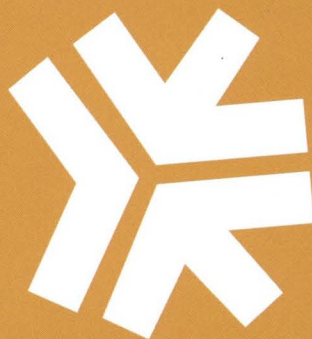


**CUADERNOS DE CONSUMO N.º 48**

**Junta Arbitral  
de Consumo de Aragón**

# **LAUDOS, 2007**

**Dirección General de Consumo**



Edición: Junio 2010

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón  
Dirección General de Consumo

Internet: [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

Impresión: San Francisco Artes Gráficas

Depósito Legal: Z-2078/2010

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
APARATOS ELECTRÓNICOS.....	7
AUTOMÓVILES.....	23
CALZADOS .....	47
ENSEÑANZA A DISTANCIA .....	53
MUEBLES.....	149
OTROS SERVICIOS .....	163
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (Reparación de hogar).....	217
TELÉFONO.....	225
TELÉFONO - INTERNET .....	251
TELEFONÍA MÓVIL.....	291
TEXTIL .....	505
TINTORERÍAS .....	509
VIVIENDA.....	551



## PRESENTACIÓN

El Arbitraje de Consumo responde al mandato constitucional de establecer procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos de los consumidores, y también a la necesidad social de disponer de un medio adecuado para la resolución de conflictos de consumo, basado en el diálogo y la participación de agentes sociales, administraciones y empresas.

El Sistema Arbitral de Consumo en Aragón está consolidado, con una experiencia de más de 15 años, a lo largo de los cuales todos los indicadores son crecientes: solicitudes de arbitraje, empresas adheridas, número de resoluciones por Laudo y por mediación, así como árbitros y organizaciones que se han ido incorporando a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

El Departamento de Salud y Consumo está desarrollando una Campaña de Adhesión, dirigida tanto a los sectores estratégicos como pequeñas y medianas empresas de la Comunidad Autónoma. De esta campaña de fomento del Sistema Arbitral de Consumo son partícipes las organizaciones empresariales más representativas, CREA, CEPYME Aragón y el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio, así como organizaciones sectoriales, la UPTA y asociaciones de comerciantes y empresarios de ámbito comarcal y municipal.

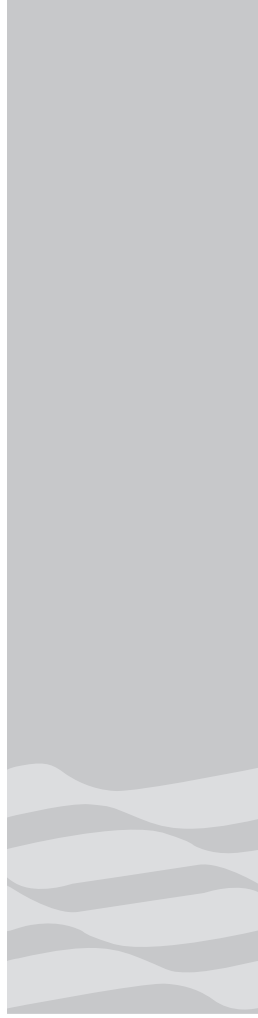
Desde el Gobierno de Aragón queremos reconocer el agradecimiento de los ciudadanos y la colaboración de las organizaciones de consumidores y agentes económicos y en la línea marcada desde el Departamento de Salud y Consumo de profundización en el conocimiento y especialización ofrecemos esta compilación de los cuadernos de consumo con una selección de los laudos dictados en 2007, 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



# APARATOS ELECTRÓNICOS







## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0052/07-JA

### APARATOS ELECTRÓNICOS

#### **Por supuestas irregularidades en instalación y mantenimiento de televisión por cable**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Se han cobrado dos cuotas por mejoras en la televisión y de servicio. Se habían comprometido a que se vieran más canales de televisión y no fue así, por lo que en principio se negó al pago. En el verano de 2006 se pasaban fines de semana enteros sin poder ver la televisión; se habían comprometido a que se pudiera ver la Sexta y no se pudo ver. Le vinieron a cortar el cable, pero él considera que no han realizado el trabajo correctamente. Después de poner la reclamación llamó a la empresa y acordó en que cuando viniera el técnico y arreglara la situación le pagaría la cuota que adeuda, que asciende a 25 euros; pero el técnico no ha venido. Sigue sin ver la Sexta, y tampoco ve unas cadenas extranjeras, la 33 y el Canal 9. Estaría dispuesto a abonar los 25 euros que adeuda, pero solicita que no le corten el cable, y que se vean las cadenas prometidas. Si no le pudieran dar el servicio, que le abonen los 120 euros que tuvo que gastar para este nuevo servicio.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que nadie en el pueblo ve la Sexta, ya que no se emite en el repetidor de Sástago. En la reunión comentaron que la red es de 1993, y dijeron que cambiarían los 300 m de cable deteriorados con cargo a la cuota de mantenimiento. Las averías de consumo que se produjeron el verano pasado fueron atendidas, incluso en fin de semana. Se iban a tomar medidas para poder visionar la Sexta y el TDT. Como los receptores eran analógicos, el servicio cada vez es más escaso; de hecho, los canales en castellano cada vez son más escasos. El número de canales es aproximadamente el mismo, con más canales en castellano, ya que se han cambiado los receptores a digitales. Como los equipos se reorientan, en ocasiones hay canales que dejan de verse o se ven algo peor que antes, como el Canal Nou, ya que se ha reorientado de acuerdo con el Ayuntamiento. Los equipos se han instalado y se han saneado las antenas. Considera la empresa que su trabajo ha sido correcto. No se aseguró que verían la Sexta, ya que esta cadena no tiene intención de ampliar la cobertura de la que dispone, y es lo que se les trasladó a los vecinos, sí que se les dijo que lo verían antes por el cable que por las antenas. Se ha intentado ir a subsanar las posibles deficiencias, pero el cliente estaba ausente.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que la empresa reclamada haya incumplido el acuerdo formalizado con el Ayuntamiento de Sástago ni el contrato suscrito con el reclamante, en su caso; no siendo, por otra parte, en la actualidad técnicamente posible el visionado de determinadas cadenas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0055/07-JA

### APARATOS ELECTRÓNICOS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios de informática

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada en octubre de 2005 no consigue capturar la señal de vídeo de la cámara. Le amplían la memoria, instalando una de 400 Mega herzios, mientras que la marca insiste que sólo admite hasta 266 Mega herzios; pero el ordenador sigue sin capturar la señal de vídeo. No fueron capaces de configurar el puerto de captura, y además el ordenador iba muy lento a raíz de ello. Tuvo que solicitar la ayuda de otro técnico para que le configure el puerto de captura de vídeo. El ordenador dejó de funcionar, ni siquiera arrancaba. Finalmente llevó el ordenador a otra empresa, le hicieron un primer salvado de datos, y comprobaron un fallo en la memoria extendida, incompatible con placa base. Le sustituyeron la memoria extendida en esta otra empresa y el equipo ahora funciona correctamente. Le propusieron en la empresa reclamada devolverle 52 euros, con lo que no está de acuerdo. La empresa no le dejó el ordenador funcionando como quería el reclamante; además, al ponerle una memoria incompatible le estropearon el ordenador. Sí que les comentó el problema a la empresa reclamada, pero le dijeron que seguramente se debería a que tenía demasiados programas. Solicita el abono de 243,44 euros, que corresponden al coste de la memoria erróneamente colocada y su mano de obra, que pone a disposición de la empresa reclamada, más el coste de la factura de la otra empresa informática que finalmente le solucionó el problema.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que las imágenes de vídeo ocupan mucho espacio, por lo que se le amplía la memoria RAM y se configuran todos los elementos. Tanto en la memoria RAM como con el disco duro el cliente tiene la garantía legal; no obstante, con la configuración es otro caso, ya que el cliente puede hacer uso irregular o una manipulación; en los días siguientes se arregla gratuitamente sin ningún problema, pero el cliente volvió a los 3 meses y 13 días. Por otra parte, en vez de intentar que la empresa reclamada le solucionara el problema, el cliente llevó el ordenador a otra empresa sin comentárselo (otros 9 meses) y quiere que se le pague esta factura. Tenía que haber llevado el ordenador a la empresa reclamada. Sigue teniendo garantía en cuanto a la memoria RAM y al disco duro, pero no en cuanto a la configuración al llevar el ordenador a reparar a

otra empresa sin darle la posibilidad a la empresa reclamada. Su propuesta es que en cuanto al producto sigue teniendo la garantía legal de dos años; pero no en cuanto a la configuración al haber llevado el ordenador a otro técnico. De hecho en la tienda funcionaba el ordenador; cuando, a juicio del reclamante, ha dejado de funcionar, no lo llevó a la empresa reclamada, que es lo que tenía que haber hecho. Proponen que les deje el equipo y si comprueban que la memoria es incompatible, le devolverían el coste, que asciende a 52 euros. Comenta la empresa que una memoria no puede estropear el ordenador.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que por las pruebas aportadas ha quedado suficientemente acreditado que la memoria instalada podría ser incompatible con la placa base, si bien no se ha podido acreditar la relación causa-efecto entre la instalación de la memoria en controversia con las irregularidades detectadas posteriormente en la configuración del equipo.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

**Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 68 euros, IVA incluido, correspondiente al importe de la memoria DDR 512 M hz más el 50% del importe de la mano de obra de la factura de fecha 31-10-05; entregando, a su vez, el reclamante la memoria en controversia a la empresa reclamada; procediéndose a la ejecución del laudo en el establecimiento de la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 413/07-JA

### APARATOS ELECTRÓNICOS

#### **Por supuestas irregularidades en suministro de material informático**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 22-02-07 adquirió un programa “Office Home and Student 2007” –Microsoft Office Edición Estudiantes y Profesores 2003–, en lo sucesivo se citará programa. La caja del programa indica que si no estaba de acuerdo con las condiciones del contrato podría ser devuelto. Para poder leer dicho contrato, manifiesta que hay que introducir el CD en el ordenador, donde pone que si no es de su aceptación no deberá instalarlo, ni copiarlo y podrá devolverlo para el reembolso del importe pagado.

Hay otros programas para destinatarios concretos, estudiantes, profesores, entre otros. El adquirido aparentemente no obliga a ser estudiante, sin embargo, es destinado a estudiantes y profesores. Al no concurrir en el reclamante estas circunstancias para poder utilizarlo, entiende que si lo utiliza lo haría de forma ilegal, y por lo tanto desea devolverlo.

Acudió a la empresa reclamada con esta pretensión de devolución, y le informaron que al estar desprecintado no aceptaban la devolución. Para poder leer el contrato hace falta desprecintarlo. Para poder utilizar el CD Microsoft obliga a registrarse a través de Internet, o bien telefónicamente. La empresa reclamada alega que podría haber utilizado el producto o habérselo instalado, a lo que indica que no es posible, porque hubiera quedado constancia o registro de esta circunstancia en Microsoft.

Solicita la devolución del precio del producto adquirido, 129 euros, y una indemnización económica de 30 euros por los trastornos ocasionados en el proceso de reclamación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que ante la reclamación del cliente de la devolución del producto a la empresa reclamada sus instalaciones presentan paneles informativos donde aceptan devoluciones de productos en el periodo de 30 días, informando de diversas excepciones, entre otras CD, DVD, videojuegos, juegos de PC y programas informáticos. La causa es preservar los derechos de la propiedad intelectual.

Aportan fotocopia de la parte posterior del artículo, plastificado con plástico transparente y que permite su lectura sin necesidad de abrir el embalaje.

Microsoft ofrece distintas versiones, como por ejemplo, la destinada a estudiantes y profesores, que especifica su destino a usuarios determinados y criterios para recibir la licencia, así como los requisitos del ordenador.

Asimismo en dicho reverso de la caja del artículo se informa de que puede obtenerse una copia del contrato de licencia para su revisión mediante una página web de la que dan los datos, con lo cual tampoco sería necesario abrir el producto para ver el contrato. Consideran que con la amplia información que se ofrece en el exterior del producto es suficiente sin necesidad de abrir el producto.

Admitirían la devolución, una vez abierto el producto, sólo en caso de ser defectuoso.

El reclamante manifiesta que no leyó el exterior del producto alegando que la letra es muy pequeña. Manifiesta que la empresa reclamada puede comprobar que no se produjo la activación del programa. La empresa reclamada indica que no lo han comprobado al estar abierto y considerar que la información tanto en el producto como en los carteles del establecimiento es suficiente y clara como para no admitir la devolución.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que existe información clara y suficiente en el exterior del producto y en el propio establecimiento, tanto de las características y condiciones de uso del artículo, como de la política de devolución de la empresa para este tipo de producto.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0422/07-JA**

### **APARATOS ELECTRÓNICOS**

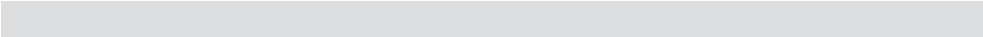
#### **Por presunta irregularidad en garantía de ordenador portátil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que compró a la empresa reclamada el 10-04-06 un ordenador portátil que presenta el problema que al quitarle la batería y la alimentación de corriente eléctrica al mismo tiempo, por más de cuatro horas, el ordenador pierde la fecha y la hora; y al volverlo a encender el mismo aparato advierte de ese problema y hay que actualizar una y otra vez la fecha y la hora cada vez. Reclamó a la tienda vendedora donde al parecer le sustituyeron la batería interna del ordenador y también la externa, pero pese a ello subsiste el problema. Posteriormente le dijeron que era algo relativamente normal y más tarde se desentendieron del problema remitiéndole al fabricante. Solicita la reparación total del equipo, gestionada por la empresa reclamada y en tiempo razonable, o en su defecto la devolución del importe pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que manifiesta que el ordenador objeto de esta controversia funciona correctamente, ya que el fallo es fruto de una mala utilización y no por un fallo de fabricación del mismo. Aporta certificado del técnico de la marca que manifiesta que el ordenador portátil está diseñado para operar conectado a la batería en todo momento, y que la desconexión de su fuente de alimentación externa, seguido de la extracción de la batería durante periodos prolongados de tiempo, produce el efecto de que el equipo no sea capaz de mantener la hora una vez toda fuente de reserva energética se ha agotado; tratándose por ello de una característica de funcionamiento y no de un defecto. Solicita implícitamente la desestimación de la misma.

### **LAUDO**

**A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, así como de la consulta efectuada al manual de instrucciones del modelo de ordenador disponible en la página web del fabricante, el Colegio Arbitral entiende que es una peculiaridad de dicho ordenador el que no mantenga la fecha y hora si permanece más de cinco horas sin ninguna fuente de alimentación por extracción de la batería (el fabricante reco-**



**mienda la extracción de la batería únicamente si el ordenador se va a dejar de usar durante un largo tiempo, sobre todo más de cinco meses). Por tanto entendemos que la incidencia reclamada no obedece a un defecto de fabricación.**

**En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE, y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0508/07-JA**

### **APARATOS ELECTRÓNICOS**

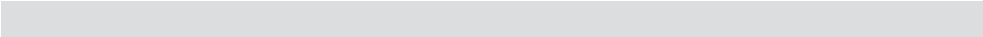
#### **Por presunta irregularidad en reparación de ordenador**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece a la Vista ni presenta escrito para ser leído en la misma y en lo alegado en el expediente indicaba que llevó a reparar la torre de su ordenador a la empresa reclamada y tardaron dos semanas en darnos presupuesto, diciéndole que eran 160 euros, o comprar otra. Decidió llevar la torre a otro taller donde le dijeron que a dicha torre le faltaban varias piezas. Lo volvieron a llevar a la empresa reclamada y tardaron otras dos semanas en mirarlo y donde le vuelven a decir que no le cobran mano de obra pero sí 160 euros. Solicita indemnización por el mes que ha pasado sin Internet por no poder utilizar el ordenador y el dinero de las piezas que el segundo taller dijo que faltaban.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en la contestación dada por la empresa en el sentido de que el 14-02-07 la clienta llevó el ordenador a reparar porque le “pita el ordenador y no arranca”. Revisado por el técnico se apreció que el disipador del ventilador estaba roto, por lo cual debido a funcionar sin refrigeración se ha dañado el procesador y la placa base, consistiendo la reparación en la sustitución de ambos. Se le comunicó al cliente y decidió no repararlo, cobrándole 15,66 euros por realización de presupuesto. Reconoce que al volver a montarlo se olvidaron de incluir el ventilador y el disipador. Cuando el cliente reclamó se disculparon por ello, a la vez que le abonaban el importe pagado, y se ofrecían a realizarle la reparación inicialmente presupuestada sin coste de mano de obra y con las piezas a precio de coste. El cliente no aceptó dicha propuesta, por lo que se le devolvió el ordenador, incluido el ventilador y el disipador que olvidaron la primera vez. Solicita la desestimación de la demanda por entender correcta la actuación de la empresa.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que la revisión de la torre averiada, evaluación de daños y formulación de presupuesto se realizó con la diligencia debida y dentro de los plazos usuales en la gran mayoría de los servicios técnicos según se deduce de las fechas del parte de trabajo y de la factura de elaboración del presupuesto, por lo que no cabe entender que se haya producido una tardanza**



**excesiva, y por ello no procede indemnizar por el mes que la reclamante ha pasado sin Internet. En cuanto a las piezas reclamadas se deduce del análisis de las alegaciones de las partes, que se produjo un error al no reinstalarlas tras la primera revisión; pero la posterior incorporación de las mismas, junto con la compensación argumentada por la empresa de devolver el importe de la factura de elaboración del presupuesto y de ofrecerse a realizar la reparación correspondiente sin cobrar la mano de obra, y cobrando las piezas a precio coste; dejan sin efecto el error producido.**

**En consecuencia, debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1256/07-JA**

### **APARATOS ELECTRÓNICOS**

#### **Por presunta irregularidad en cambio de cadena musical**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la vista y en lo alegado en el expediente indicaba que compró una cadena musical como regalo para su hija; y al no estar conforme con el artículo se personó en la tienda con intención de cambiarlo por otro de dimensiones más reducidas. Al no tener ninguno que reuniera las condiciones deseadas, le ofrecieron esperar un poco ya que iban a recibir nuevos modelos y que no habría problema. Sin embargo, transcurrió el tiempo sin encontrar un modelo que le resultara adecuado, y al comentarles la posibilidad de devolución del dinero le dijeron que no era posible, pues se había superado en mucho el plazo de devolución (según cartel visible en el local) opción que en ningún momento le comentaron al ir transcurriendo el tiempo sin encontrar solución. Solicita la devolución del importe de la compra (239 euros).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y se afirma en la alegación presentada en su momento en el sentido de que el demandante compró en la fecha indicada, y se presentó bastante después de transcurridos los 15 días previstos para devoluciones. No está de acuerdo con la cadena musical porque funcione mal, sino porque las medidas no se adaptan a lo que pretende. Se intentó cambiar por otra que le complaciera, pero pidió una concreta de una marca de la cual no tenían existencias en la empresa reclamada, y que además tiene unas dimensiones parecidas a la vendida inicialmente. Posteriormente se le ofreció un vale para consumir cuando quisiera o cambiarlo por cualquier otro producto, aun habiéndose presentado fuera de plazo para la devolución. 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 dado que en el presente caso la circunstancia acaecida en el equipo musical no es una cuestión que quede amparada por la normativa reguladora de la garantía legal; la solución aportada por la empresa demandada de entregar un vale por el valor de la compra es correcta.**

**En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1401/07-JA

### APARATOS ELECTRÓNICOS

#### Por supuestas irregularidades en reparación de televisión

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud Arbitraje. Tienen una televisión comprada hace cinco años, costándoles más de 3.000 euros. Tuvo una avería en el verano de 2007, fueron al establecimiento donde la habían comprado y le dijeron que el servicio oficial era la empresa reclamada. Fueron a esta empresa y convinieron en que les presupuestaran primero el servicio. Les llamaron posteriormente diciéndoles que ya estaba arreglada, lo que les extrañó porque no les habían dado presupuesto. La recogieron y les dijeron que no tenía ninguna garantía; de hecho, lo han puesto por escrito en el informe técnico del trabajo realizado. Al mes se les estropeó, avisaron a la empresa reclamada y éstos les dijeron que era el riesgo que corrieron y que no tenía solución. Finalmente fue el técnico sin avisar y no le pudieron atender porque tenían que ir a trabajar; desde entonces no han recibido llamada alguna para conceder cita. Solicitan la devolución del importe de la reparación, excepto los desplazamientos, ascendiendo a un total de 137,10 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en este sector en muchas ocasiones no se conoce el origen de la avería si no se llega a reparar, como en este caso, en el que había un cortocircuito en el interior del tubo de imagen. En casos como éste se corre el riesgo de que se renuncie a la reparación, teniendo que deshacer lo reparado y cobrar el presupuesto. Se avisó en que había un riesgo por el tipo de avería y que no se sabía cuánto podía durar. Por supuesto la reparación tiene garantía como todas; la cuestión es que al no sustituir el tubo de imagen, la garantía cubriría otras cuestiones. En la segunda avería los clientes dijeron que era la misma avería. En el taller de reparación les comentaron que había que ir al domicilio para revisar y verlo, no para repararlo, para comprobar qué tipo de avería podía ser. El técnico fue, pero los clientes no pudieron atenderle. Siguen dispuestos a revisar el aparato y comprobar qué avería tiene. Si la avería del aparato fuera la misma quedaría cubierta por la garantía; si vuelven a hacer la misma operación quedaría cubierta en su totalidad; si no se puede reparar, si los clientes lo desean, se sustituiría el tubo de imagen, teniendo que cobrar su importe, quedando todo el resto de la reparación cubierto por la garantía.

## LAUDO

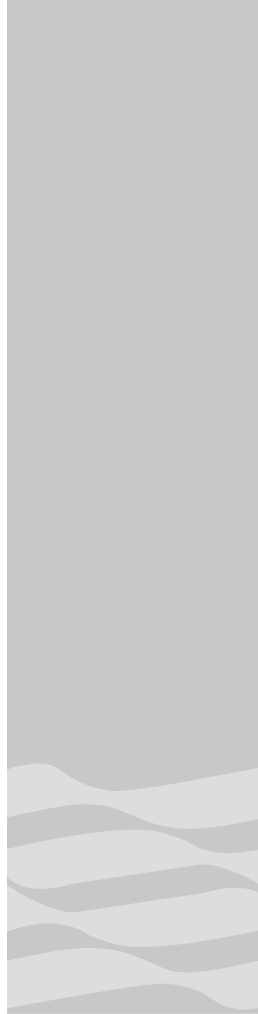
El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que ha quedado acreditado documentalmente en la factura de reparación del aparato de televisión que el establecimiento reclamado ha incluido expresamente en el informe técnico que la reparación no tiene garantía, habiendo, por otra parte, procedido a la reparación del aparato sin comunicar previamente el presupuesto; no obstante, la empresa ha ofrecido una solución basada en la revisión del aparato y reparación en garantía, en su caso, excepto la sustitución de nuevos componentes, que no ha sido aceptada por el cliente.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 100 euros, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente, cantidad a tanto alzado que este Colegio Arbitral considera razonable y proporcionada en función de las circunstancias concurrentes y reparto de responsabilidades.



AUTOMÓVILES







## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0364/07

### AUTOMÓVILES

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el 01-06-06 el coche (fecha que asegura está equivocada siendo el 06-01-06) que está en garantía, de vez en cuando no se pone en marcha, habiendo intervenido el mecánico y la grúa del taller reclamado en varias ocasiones por el mismo motivo. El 16-11-06 entra el coche en el taller con el ordenador reloj funcionando, y como consecuencia de la programación de una tarjeta sale estropeado; motivo por el cual ha estado dos veces para su reparación, pero el mecánico dijo que lo dejase para otro rato que hubiese más tiempo. El 05-02-07 deja de funcionar el cuadro completo camino de Alcorisa a Oviedo. El 07-02-07 va al taller en Oviedo para que desconecten el cuadro, pues es insoportable el pitido que hace continuamente. A la entrada al taller el coche no se pone en marcha. El 10-02-07 va al taller de Alcorisa a dar noticias y se quedan el coche toda la mañana, y la conclusión que sacan es que el cuadro funciona, pero hay que apretar un conector. El 14-02-07 les dice que eso no es solución y que lo repare de una vez, pero le dicen que el cuadro vale 700 euros. El reclamante les dice que lo han estropeado ellos y que se lo reparen. El 15-02-07 le telefonan y le dicen que sólo se lo arreglan si llevase las piezas, y si no que se lleve el coche, porque a partir del tercer día cobran almacenaje. El día 16-02-07 pide el libro de reclamaciones y para dárselo tiene que intervenir la Guardia Civil. A partir de ahí se producen otras varias reclamaciones plasmadas en diferentes hojas por desacuerdos con el taller, a pesar de haber sido cliente muchos años y haberle comprado varios vehículos. Y todo por no querer hacerse responsable de la avería que se produjo en el taller cuando se intentaba reparar. El coche estaba allí cuando empezó a fallar ese circuito. Añade que el taller no sabía repararlo y que lo reconoció “estas averías me dan asco”.

Solicita lo abonado en factura de fecha 20-04-07 que asciende a 1.087,88 euros. Y por daños y perjuicios 889,20 euros (60 días de trabajo a 78 Km diarios de desplazamiento a 0,19 euros/Km), más la compra de un coche viejo (800 euros) y otros (no concretando cantidad) como el alquiler de un coche, la depreciación sufrida durante los 4 meses que ha estado en el taller y otras reparaciones que quedan pendientes.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone que el vehículo fue adquirido en el taller con fecha 29-07-04, el cual era propiedad del taller, habiéndose matriculado el 26 de mayo anterior, otorgándole la garantía legal de un año y la comercial de la marca de dos años, que concluiría el 26-05-06, es decir, que a 01-06-06 ambas habían caducado.

Que todas las reparaciones efectuadas en el vehículo se hallan detalladas en el “histórico de reparaciones” (que presenta y obra en el expediente). Que a partir del 10-02-07 acude al taller en repetidas ocasiones y solicitando las hojas de Reclamación, ofreciéndole el Libro de que se disponía en la primera ocasión y las hojas vigentes en el resto. Y que detectada la avería se negó el reclamante a firmar el presupuesto.

Que al final, tras pedir el cambio de fecha de la factura, abonó en su totalidad la factura de fecha 20-04-07.

Que en cualquier caso el cuadro de mandos ha podido fallar por la quema de un circuito impreso, pero no por manipulación del taller, puesto que no se ha tocado el cuadro y así lo considera puesto que al poner otro cuadro funciona correctamente.

Que no han tenido nunca ninguna otra reclamación y que no considera tenga el taller responsabilidad alguna ya que en todo caso el reclamante es quien debe probar que la avería se le ha producido en el taller.

## **LAUDO**

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

- 1. Que no ha quedado probado el origen de la avería cuya reparación dio lugar a la emisión de la factura objeto de reclamación, cuyo importe asciende a 1.087,88 euros (IVA incluido).**
- 2. Que no se considera procedente la indemnización de los daños y perjuicios solicitados por el reclamante, dado que todas las actuaciones llevadas a cabo por el taller fueron encaminadas a solución de dicha avería, sin podersele achacar los perjuicios derivados de la no entrega del vehículo ante la falta de pago del servicio prestado.**
- 3. Que se considera relevante que el propietario del taller no haya sido capaz de diagnosticar la causa de la avería objeto de la controversia.**

Por todo ello, **SE ESTIMA EN PARTE** la reclamación formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, procediendo que dicho taller compense al reclamante con la cantidad de **468,90 euros** (mitad del importe de la factura mencionada excluido IVA), que le entregará mediante giro postal o transferencia bancaria para así dejar constancia de la misma. Una vez hecho el abono de esa cantidad por parte del taller al reclamante, no persistirá entre ellos relación contractual alguna ni obligación de ningún tipo por ninguna de las partes.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0447/07-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Por disconformidad sobre la calidad del producto vendido**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que acudió a cambiar la batería a la empresa reclamada y compró la que le aconsejaron. Al ir a montarla en su domicilio apreció que no cabía. En el Centro verificaron que la batería estaba correctamente puesta, pero que no cabía. Le ofrecieron otra de prestaciones similares, pero la diferencia de precio era casi el doble. Solicita que la empresa reconozca que le han vendido un producto que no era adecuado para su vehículo, la entrega de un modelo de batería adecuado o en su defecto la devolución del importe de la batería.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que en el catálogo que hay de baterías y para ese vehículo, figuran dos modelos (núm. 2 y núm. 18). Este catálogo tiene carácter orientativo. Le propusimos al cliente la devolución de la batería, que no aceptó, ya que deseaba otra batería más potente, cosa inaceptable ya que era de un precio superior. Ofrece la devolución del precio si la batería no esta usada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que se le vendió una batería no adecuada a la marca y modelo de su vehículo, sin que exista un producto adecuado de similares características y precio en el establecimiento reclamado. En consecuencia, la empresa reclamada deberá reembolsar el importe de la batería adquirida en el propio establecimiento. Asimismo, el reclamante deberá entregar la mencionada batería.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0462/07-JA

### AUTOMÓVILES

#### Por disconformidad sobre la calidad del producto vendido

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que cambió los neumáticos en el establecimiento reclamado. Le colocaron los delanteros detrás y le colocaron unos nuevos delante. Al día siguiente volvió para indicar que vibraban y le aconsejaron que los rodara un poco más. Seguían vibrando y le indicaron que podía ser de la alineación. Pagó la alineación aparte en otra empresa y tuvo que cambiar las ruedas del coche ante el desgaste que habían sufrido. Solicita la devolución del importe de los neumáticos que instaló en su día en la empresa reclamada que asciende un total de 67,90 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que el reclamante acudió el 4 de junio al establecimiento para una operación de mantenimiento. El vehículo marcaba 179.000 Km en su cuentakilómetros. Acudió al día siguiente manifestando que el vehículo vibraba a cierta velocidad, con lo cual se volvió a realizar las operaciones efectuadas. Con fecha 1 de febrero reclama que los neumáticos delanteros están gastados y que se le sustituyan por otros nuevos. Se le indica que presentan un desgaste anormal por el interior y uno normal en su desgaste total, ya que ha corrido 15.000 Km (su duración habitual es de 20.000-22.000 Km) en cuanto al desgaste interior se le informa que en el establecimiento no se le había efectuado ningún alineado de dirección, por lo que no existe responsabilidad alguna por parte de la empresa reclamada. No obstante, y como deferencia al cliente, se le propone hacer un alineado de dirección con el 100% de descuento, el 100% de descuento en el equilibrado de neumáticos y un descuento del 10% en los propios neumáticos colocándole otros de mayor duración, propuesta que no acepta.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la instalación de las ruedas adquiridas no fue correcta, por lo que éstas sufrieron un desgaste anormal, sin que se le ofreciesen al reclamante soluciones para resolver los problemas detectados. En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 34 euros valorando el uso que el reclamante ha podido realizar de los mismos durante nueve meses. Dicha cuantía se entregará en el establecimiento reclamado.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 665/07/JA

### AUTOMÓVILES

#### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que compró un coche con 10.000 Km con el compromiso de acudir dos años a las revisiones; en un asiento se observa un descosido y pregunta si entra en la garantía y le informan que así es; posteriormente, seis meses después, vuelve a llevar el coche, pero no se lo entregan porque está pendiente el abono de 494,02 euros de la reparación previa del asiento.

Posteriormente le informan de que no hay problema y que lo solucionan en el taller, pero otra vez seis meses después recibe una carta de un abogado que le reclama nuevamente esta cantidad.

No considera que deba abonar la reparación del asiento.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 18 de abril pasa a hacer la revisión anual y al apreciar el descosido se le arregla el asiento, pero se aprecia también que había sido limpiado con una vaporeta, en un primer momento la empresa que tramita las garantías no pone ningún problema, sin embargo, posteriormente, al estar manipulado no se hace cargo, por lo que considera que se debe reclamar a quien tramita las garantías o a la fábrica. Ocurre lo mismo con un segundo asiento.

Se encuentra pendiente el pago de la factura.

### 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 reclamante contra la empresa reclamada por entender que la sustitución del tapizado inferior de los asientos delanteros no está incluido en la garantía del vehículo por haber sufrido una manipulación o mal uso de los mismos, pero la empresa no actuó con la debida diligencia al no comunicar al cliente la posibilidad de la no inclusión en la garantía de dicha reparación, permitiendo la retirada del vehículo del taller sin abono alguno por la misma; más aún cuando se produjo la sustitución de la tapicería del segundo asiento en la que le volvió a comunicar al cliente la inclusión en garantía al no



**haber obtenido respuesta negativa del fabricante en la sustitución del primer asiento.**

**En consecuencia, la reclamante abonará únicamente la cantidad de 246 euros al no haber sido convenientemente informada por parte del taller de la posible no inclusión de la reparación en la garantía del vehículo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 672/07-JA

### AUTOMÓVILES

#### **Por supuestas irregularidades en la reparación de un vehículo**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que entrega un coche para su reparación de un accidente (eje trasero, puerta, aleta, retrovisor y techo) en agosto de 2006, cuyo presupuesto de reparación es de 5.850 euros, realizando pagos por importe de 5.000 euros, que es el máximo que se mostraba dispuesto a pagar.

No se muestra conforme con la reparación, ya que el pintado del coche es defectuoso, con un color diferente, la aleta trasera y el techo con bollos, la puerta derecha no cierra y el tapizado está suelto. Solicita que se repare correctamente el vehículo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el vehículo fue depositado por una grúa trayéndolo desde El Burgo de Osma tras un accidente, siendo afectado el eje y el lado derecho del vehículo, con un presupuesto inicial de reparación de 12.000 euros.

Se realiza un presupuesto de la reparación completa, pero siendo considerado excesivo, hacen un nuevo presupuesto con unas piezas de desguace para intentar ajustar el precio a 5.800 euros.

Además de los daños vistos, existen otros daños que vienen de una reparación defectuosa anterior que también han sido reparados nuevamente. Ha recibido pagos a cuenta por las reparaciones que se han efectuado.

Se le han entregado 5.000 euros por las reparaciones efectuadas que han sido realizadas completamente.

El vehículo está correctamente reparado conforme al presupuesto realizado y dispuesto para ser retirado del taller, mostrándose dispuesto a pagar un perito que certifique que la reparación está realizada, encontrándose pendiente el abono de 850 euros.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda que, una vez realizadas las actuaciones anteriormente descritas, a la vista del informe formulado por el técnico designado por el Colegio Arbitral, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que, tras la inspección realizada en el taller, la reparación del vehículo ha sido adecuada al presupuesto elaborado por el taller y aceptado por las partes.

En virtud de lo anteriormente descrito, el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad pendiente de pago de 850 euros y a su vez, con objeto de cerrar definitivamente la controversia y salvaguardar los derechos de ambas partes, la empresa reclamada emitirá la correspondiente factura por el importe total del presupuesto de reparación que asciende a 5.850 euros IVA incluido, tras lo cual podrá realizarse la retirada del vehículo de las dependencias del taller.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1047/07-JA**

### **AUTOMÓVILES**

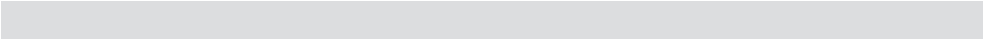
#### **Por supuesta irregularidad en garantía de embrague**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que es propietaria de un vehículo adquirido a la empresa reclamada el 25-07-06; dándose la circunstancia de que en diez meses le han tenido que cambiar dos veces el embrague, cubriéndoselo la garantía del vehículo la primera vez, pero habiendo tenido que abonar una factura de 430,48 euros por el segundo cambio realizado el 09-05-07 con sólo 10.800 Km recorridos. El taller del servicio oficial le indica que la avería ha sido culpa suya, con lo que no está de acuerdo, ya que ha tenido otros vehículos y con ninguno le ha pasado tal cosa. Además, el mismo día que retiró el vehículo tras el segundo cambio de embrague, el coche se quedó sin embrague y tuvo que rescatarle la grúa hasta un taller de Sabiñánigo donde lo repararon. Considera que el segundo cambio de embrague debería también estar cubierto por la garantía. Solicita la devolución del importe pagado por el repetido segundo cambio de embrague (430,48 euros).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que tal y como indica el manual de garantía de la marca, el desgaste de embrague no se encuentra amparado por la garantía contractual al ser una pieza de fricción. Que no obstante ello, cuando la clienta acudió el 27-11-06 con problemas en el embrague, se le hizo como atención comercial conjunta con la marca el cambio de embrague, sin cargo alguno, apreciándose que la pieza sustituida estaba completamente desgastada y abrasada, entendiéndose que no era por un defecto de la pieza o del coche sino por el uso y tipo de conducción. El 09-05-07 la clienta se personó en el taller con el mismo problema, procediéndose a nueva sustitución, pero facturándola por entender que no era un problema de la pieza sino de las circunstancias de la conducción. Solicita la desestimación de la demanda.

### **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 garantía legal cubre durante dos años, con independencia de lo que pueda indicar la información de la empresa fabricante, cualquier defecto que pueda aparecer en el bien de que se trate. Ahora bien, en el presente caso nos encontramos con una pieza**



**de un vehículo que por su propia naturaleza sufre desgaste durante su vida útil, y que ha tenido que ser sustituida dos veces. El estudio detallado de las fotos aportadas del embrague sustituido permiten apreciar una superficie del disco de embrague totalmente abrasada, circunstancia que sólo puede obedecer a una conducción inadecuada, no resultando creíble que por dos veces la pieza haya podido salir defectuosa (la que venía montada de fábrica, y la de la primera sustitución).**

**En consecuencia, debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1104/07-JA

### AUTOMÓVILES

#### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que entrega el vehículo para su mantenimiento y revisión general al concesionario en Zaragoza de la empresa reclamada.

Durante un viaje se enciende la luz del ABS y posteriormente la del freno, recoge el vehículo una grúa y lo deposita en el taller; al elevar el coche, la rueda se desprende y le recomiendan que lo traslade al concesionario oficial, se ve en la obligación de suspender el viaje, reparar el vehículo y lo traslada finalmente a Zaragoza.

En el taller le dicen que se produce porque se ha apretado demasiado una tuerca y además no se le ha puesto el seguro.

La compañía de seguros no se hace cargo del arreglo puesto que no se trata de un siniestro.

Solicita una indemnización de 4.000 euros por los gastos del viaje y la reparación, así como por la indemnización por los perjuicios ocasionados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 22 de mayo se revisa el vehículo (filtros, aceite y revisión de desgaste de frenos), el 20 de junio se les comunica la incidencia y se les presenta la reclamación, siendo los primeros a quien se les debería haber notificado para proceder de la forma oportuna enviando un perito o arreglándolo en un taller propio en ejecución de la garantía.

Hasta el 21 de agosto no se les presentan las piezas dañadas para sacar unas fotos sin permitir que las analice un perito.

No tiene elementos de juicio para determinar si existe una relación de causa efecto entre la revisión de los tambores de freno y la rotura de la rueda.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no puede acreditarse la relación causa-efecto entre la reparación realizada en el taller reclamado con la avería sufrida en el vehículo automóvil de la reclamante, por lo que no da lugar a indemnización alguna por gastos de reparación o perjuicios.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1226/07-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Por supuesta irregularidad en garantía de amortiguadores**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que es propietario de un vehículo adquirido a la empresa demandada el 24-02-06; dándose la circunstancia de que desde hace un tiempo llevaba notando un ruido extraño y molesto, que en la ITV le dijeron que era producido por el mal estado de los amortiguadores traseros, lo que ha provocado un desgaste anormal en forma de dientes de sierra y muy rápido de los neumáticos traseros que hace poco que fueron sustituidos. Cuando tuvo que cambiar los amortiguadores el coche llevaba unos 90.000 Km. Solicita la devolución del importe pagado por la sustitución de amortiguadores y neumáticos traseros, que entiende se encontraban en garantía.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el cliente trajo su coche el 10-09-07 indicando la existencia de ruido procedente del eje trasero, y observándose desgaste total de los cuatro neumáticos, cuya sustitución no hizo en la empresa demandada, buscando otra que le resultara más económica. Posteriormente comentó que había ido a comprobar los amortiguadores a la ITV y le habían dicho que los traseros estaban en mal estado. Se procedió a su cambio reclamando el cliente que por qué no entraban en garantía, a lo cual le manifestó que al tratarse de una pieza de desgaste y llevar el vehículo recorridos casi 100.000 Km no podían entrar dentro de la garantía contractual del vehículo; considerando además que el desgaste de los neumáticos es debido exclusivamente a los kilómetros realizados y no al mal estado de los amortiguadores. Solicita la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera por un lado que los amortiguadores son una pieza de desgaste que durante la vida útil de un coche deben ser sustituidos periódicamente, y por otro que no se puede considerar desgaste anormal el de unos amortiguadores que han recorrido 99.981 Km, por lo que dicho desgaste no se encontraría amparado por la garantía legal.**

**En consecuencia, debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1371/07-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Por supuestas irregularidades en el funcionamiento del vehículo**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En síntesis manifiesta que el 02-05-07 adquiere un coche nuevo. En las pruebas previas de dicho vehículo se detecta que el vehículo se giraba 30° hacia la derecha al soltar el volante, indicando el servicio comercial que sería cuestión de alineación, restando importancia al asunto. La entrega del vehículo se produce el 04-05-07 y continuaba el problema citado, alegando la empresa reclamada que se trataba de un descuido y que se subsanaría.

El vehículo ha permanecido en el taller más de 60 días en distintas ocasiones sin solucionar el problema de seguridad. Las acciones realizadas han consistido en alineación de dirección, sustitución de neumáticos y caja de la dirección, desmontaje y montaje del eje delantero, alineación del tren delantero y trasero, cambio de nuevo de los neumáticos y conversaciones con la fabricante en Alemania.

Pasados más de seis meses sin solucionar el problema existe una desconfianza total, por lo que se solicita la devolución del importe pagado (49.115,16 euros) o en caso de imposibilidad sustitución del vehículo por otro de las mismas características.

Manifiesta que la empresa reclamada ha actuado de forma correcta en cuanto a la atención prestada, sin embargo, el problema se ha minorado pero continúa. Se desconoce el problema del coche y es un peligro para su seguridad y para la circulación en general. Por otra parte, la garantía se terminará y los costes de asistencia serán por mi cuenta.

Se aporta a la vista un vídeo que se reproduce del viernes día 15-02-08 en el que se aprecia que en cinco segundos, a una velocidad de 120 Km/h se cambia de carril por el defecto. Se reproduce dicho vídeo comprobando que así se observa la desviación.

Se aportan certificados de medición de las desviaciones (17-01-08, 12-02-08 y 18-02-08).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 31-01-08 y manifiesta que en relación con el expediente del vehículo que ha estado en diversas ocasiones en su Servicio Oficial con la queja del cliente de que se iba hacia la derecha se realizan diversas actuaciones sin lograr ningún resultado, por lo que en fecha 19-06-07 se procede a sustituir la cremallera de dirección y se logra corregir el defecto brusco hacia la derecha, sin embargo continúa marchándose hacia la derecha; por ello, se realizan varias operaciones más (alineación en un taller especialista en neumáticos) continuando el problema. El Departamento de Asistencia Técnica solicita un Técnico de Producto que el día 23-01-08 comprueba el vehículo y se concluye que el funcionamiento y comportamiento del vehículo es correcto. Mediante escrito de 28-01-08 se da traslado al cliente de los resultados y de la conclusión, manifestando que la empresa reclamada en todo momento ha intentado satisfacer la demanda del cliente para su satisfacción.

En resumen, se cambian los neumáticos, no se corrige; posteriormente se cambia la cremallera de dirección, los neumáticos de nuevo y el puente trasero.

El Técnico de Producto se persona el 23-01-08 y dictamina que el vehículo funciona perfectamente, estando en los valores normales. Se transmite este dictamen al reclamante y no está de acuerdo. La empresa reclamada manifiesta que continuará prestando la atención necesaria para solucionar el problema y que el vehículo funciona correctamente. Las pruebas se han realizado en ciudad y en carretera. La cuna de motor se había desplazado.

La prueba del Técnico de Producto no se realiza en presencia del reclamante.

Por todo ello, la empresa reclamada no tiene ninguna solución que proponer al cliente, salvo la de la atención que precise en todo momento.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien la actuación de la reclamada ha sido en todo momento correcta en cuanto a intentar solucionar el problema detectado, es evidente que el automóvil vendido por dicha empresa y que todavía está en garantía, tiene un defecto de fabricación que repercute en la seguridad del mismo, que no es susceptible de solución por la empresa reclamada.**

**En consecuencia, la empresa reclamada deberá proceder a la sustitución del vehículo por otro nuevo de idéntico modelo y características.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1384/07-JA

### AUTOMÓVILES

#### **Por disconformidad sobre la calidad de la reparación efectuada**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el taller le realiza el cambio de pastillas de freno, colocándoselas en posición cambiada al no ser las pastillas adecuadas al modelo del vehículo. Su vehículo no lleva avisador de freno y en las pastillas colocadas se ha cortado el avisador de freno. Ello ocasiona el deterioro de las pastillas nuevas así como los discos de freno, con el consiguiente peligro de sufrir un accidente o provocarlo. Tuvo que resolver el problema en otro taller. Solicita el importe de las dos facturas que asciende a 392,72 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta en su escrito de aceptación del arbitraje que las pastillas de freno son específicas de cada modelo, por lo que no se pueden colocar en otro vehículo. El cliente cambió únicamente las pastillas de freno y no los discos, no siendo responsabilidad del taller los defectos que éstos tuvieran con anterioridad a la colocación de las pastillas nuevas. El mal uso de los frenos durante los primeros 300 Km puede ocasionar un deterioro en los discos. Solicita ver los discos y pastillas.

Tras lo cual el Colegio Arbitral acuerda celebrar otra sesión con el fin de que la parte reclamada pueda observar con más detenimiento las piezas objeto de reclamación.

Con fecha 07-05-08 se practica la prueba propuesta, compareciendo ambas partes, manifestando las siguientes alegaciones:

**LA PARTE RECLAMANTE** se reitera en las manifestaciones efectuadas con fecha 25 de marzo y aporta un catálogo de piezas de la marca para demostrar que las que le pusieron no eran las adecuadas para su vehículo

**LA PARTE RECLAMADA** examina las piezas aportadas por el reclamante y manifiesta que resulta extraño que las cuatro pastillas se hayan deformado igual. Las pastillas son las adecuadas para el modelo. Otro modelo no adecuado no se puede montar. Considera que la reclamación debería haberse realizado en el propio taller en lugar de acudir a otro taller, por ello asumen la responsabilidad de lo realizado en sus instalaciones, pero no de las actuaciones realizadas en otras.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que ha quedado acreditado que la sustitución de las pastillas de freno no fue realizada de manera correcta, tal y como ha comprobado este Colegio a la vista de las pruebas aportadas por el reclamante. En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 118,38 euros correspondiente al importe de la factura de la mencionada reparación. No procede el abono del importe de la segunda factura correspondiente a la reparación efectuada por el segundo taller, al considerar que los discos de freno no han sufrido desperfectos por la reparación anterior, acusando un desgaste derivado de su uso.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1437/07-JA**

### **AUTOMÓVILES**

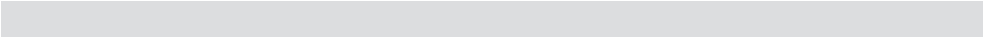
#### **Por presunta irregularidad en instalación techo furgoneta**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que llevó la furgoneta de su propiedad a la empresa reclamada para que le instalaran un techo elevable, dándose la circunstancia de que cuando se le entregaron la tela de dicho techo tiene dos rotos, que fueron arreglados por el mismo taller sin haberle comunicado nada. En un principio reclamó solicitando le pusieran un parche termosellado que eliminara dichos agujeros, así como una garantía adicional de que si a partir de dichos agujeros se producía algún problema o daño derivado, la empresa se hiciera cargo. Tras muchas conversaciones no le dieron solución alguna, por lo que solicita el cambio del techo o la devolución del importe pagado, según factura aportada al expediente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el padre de la cliente recogió el vehículo una vez instalado el techo, y teniendo conocimiento de la existencia de los agujeros. Que considera que dichos agujeros probablemente estaban ya en origen, y que la solución dada de taparlos con un pegamento elástico es la más adecuada, y en ningún caso supondrá ningún problema que menoscabe ni la garantía ni la calidad del techo. Ello, no obstante, está dispuesto a cambiar en garantía la lona del techo, pero no el techo completo. Solicita la desestimación de la pretensión de la reclamante.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera probada la existencia de un defecto en origen del techo instalado, en concreto la existencia de dos pequeños orificios en la tela lateral de dicho techo, defecto que debe ser subsanado según lo dispuesto en la normativa sobre garantía legal que ampara la adquisición de productos. La primera solución que prevé es la reparación del defecto que determina la falta de conformidad y ha quedado constatado que se intentó mediante la utilización de un pegamento, solución no satisfactoria para la cliente y a juicio de este Colegio incompleta. La segunda medida que prevé la normativa sobre garantías es la sustitución del producto. Ahora bien, en el caso concreto entendemos que el techo instalado no es un todo inseparable, sino**



que consta de distintas piezas y elementos, afectando el problema sólo a una de ellas, es decir, la lona, por lo que consideramos que sólo se debe efectuar la sustitución de este último elemento.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante mandamos a la empresa reclamada que proceda a la sustitución parcial del techo, en concreto de la lona del mismo. Dicha sustitución se realizará de forma totalmente gratuita, sin que se pueda repercutir gasto alguno sobre el cliente, quien deberá hacer llegar el vehículo al taller demandado para proceder al trabajo de sustitución.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1449/07-JA**

### **AUTOMÓVILES**

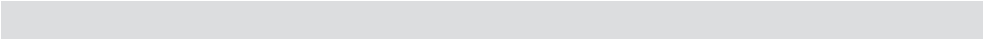
#### **Por presunta irregularidad en garantía vehículo quad**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que adquirió el 13-07-07 un quad driver nuevo en la empresa reclamada, dándose la circunstancia de que a los 15 días el quad no arrancaba debido a que la batería estaba defectuosa. El problema se arregló cambiándola por una nueva el 2 de agosto. Sin embargo, el 15 de octubre el quad dejó de funcionar completamente y desde esa fecha no ha podido disponer de él, ya que ha pasado por varios talleres sin que haya sido reparado. Desde la fecha de la compra no ha disfrutado del quad porque ha estado prácticamente todo el tiempo en taller, y además ha observado poco interés en darle solución por parte de la empresa vendedora y tiene pocas expectativas de que el producto vaya a quedar en perfectas condiciones. A día de hoy sigue sin saber qué ha sido del vehículo. Solicita la rescisión del contrato con abono íntegro del valor del producto.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en la actualidad el quad está reparado y en perfecto funcionamiento. Que el retraso padecido en la reparación fue debido en primer lugar a que la reclamante actuó por su cuenta, sin informar debidamente de los problemas que presentaba el vehículo, y asimismo a la circunstancia de que el taller que se ocupó en primer lugar de la reparación no pudo hacerlo de manera adecuada, por lo que se remitió a Madrid donde se ha procedido a su reparación, dilatándose nuevamente en el tiempo por la dificultad de conseguir piezas adecuadas para su reparación, habiéndose detectado problemas en el contacto debidos probablemente a una manipulación indebida. Reiterar que el vehículo funciona correctamente a día de hoy y que no hay ningún problema ni de garantía ni de repuestos. Solicita la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que han quedado probadas en la Vista la reiteración de averías en el tiempo, la tardanza improcedente en la solución de las mismas (puesto que la factura de la reparación tiene**



fecha de siete meses después de la avería), así como la falta de información suministrada a la cliente sobre la situación en la que se encontraba el vehículo de su propiedad.

A la vista de las circunstancias descritas y de la normativa aplicable en el tema de garantía legal, entendemos que habida cuenta las incidencias acaecidas en las reparaciones y el poco o escaso uso dado al quad por no haber dispuesto tan apenas de él, procede **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que devuelva a la reclamante la cantidad pagada de 1.600 euros, quedando el vehículo objeto de esta controversia en poder de la empresa vendedora, y declarando con ello rescindido el contrato.



CALZADO





## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0307/07-JA**

### **CALZADO**

#### **Por supuestas irregularidades en compraventa de calzado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Fue a comprar unas botas. Lleva 17 años jubilado, las quiere para andar por la calle; no trabaja. La bota derecha no está bien acabada, porque se pasa el agua cuando llueve. La llevó a la empresa, y la sellaron con silicona. La segunda vez se debió a que pasó por una calle que estaban regando y se volvió a pasar el agua, el reclamante no tiene ningún taller, pero a la tienda llevó la bota seca; la encargada no metió la mano dentro para ver si estaba mojada. Solicita que le devuelvan el dinero o que le den unas botas iguales o similares que no se pase el agua.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que las botas son de abrigo, no para la lluvia. Si se mojaran demasiado, acaba pasándose el agua. La sellaron con silicona. A los dos días el cliente volvió con la bota totalmente mojada; la encargada mostró su sorpresa, ya que no había llovido, a lo que el cliente indicó que las había probado en el taller. Desconoce la empresa a qué prueba se ha sometido de agua. Externamente la bota está bien; si se moja demasiado, acaba pasando el agua. Ofrece entregar un vale sin caducidad por importe de 38,95 euros, quedándose la empresa con las botas en controversia, mostrándose de acuerdo el reclamante. La ejecución del laudo se hará en las oficinas de la empresa en horario de mañana.

### **LAUDO CONCILIATORIO**

**En el plazo de ejecución del laudo, el reclamante entregará, en horario de mañana, las botas en controversia en las oficinas de la empresa reclamada, recibiendo en ese acto de la empresa reclamada un vale sin caducidad de compra en la empresa reclamada por importe de 38,95 euros.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0483/07-JA

### CALZADO

#### **Por disconformidd con la calidad del calzado adquirido**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 24-08-06 compró en la empresa reclamada, en la tienda de Ejea de los Caballeros, un par de zapatos, adjuntando copia de la correspondiente factura, donde consta la fecha de adquisición y el importe de 54,95 euros.

Manifiesta que a mediados de enero de 2007 comprobó que la suela del zapato derecho se había partido lateralmente y que la suela del zapato izquierdo tenía una profunda grieta por donde entraba el agua de lluvia. Aporta como prueba ambos zapatos.

Al considerar que dichos desperfectos no eran normales por el escaso tiempo transcurrido desde su adquisición, su cuñado llevó los zapatos en el mes de febrero, porque no le fue posible hacerlo antes, a la tienda donde los había adquirido, exponiendo su desacuerdo con el resultado dado por el calzado. Al cabo de dos semanas se los devolvieron, pues los enviaron a fábrica, sin que, al parecer, hubieran hecho nada para arreglarlos, poniendo de manifiesto al cliente que simplemente “tenían un uso excesivo”.

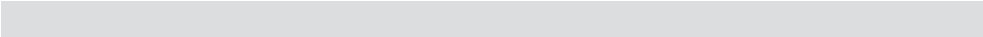
No estando de acuerdo con dicha explicación, pues pese a que reconoce que anda mucho, señala que también camina con otros zapatos adquiridos hace mucho más tiempo y que continúan en buen estado. Tampoco está de acuerdo con el tiempo de uso que a juicio de la reclamada tienen los zapatos.

Solicita la devolución del dinero o la sustitución del par de zapatos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta la imposibilidad de asistir a la vista, ratificándose en la contestación que se le dio al cliente tras enviar el zapato al fabricante: “el deterioro del calzado es debido a su uso diario durante ocho meses, por lo que entendemos no corresponde la reclamación”.

### LAUDO

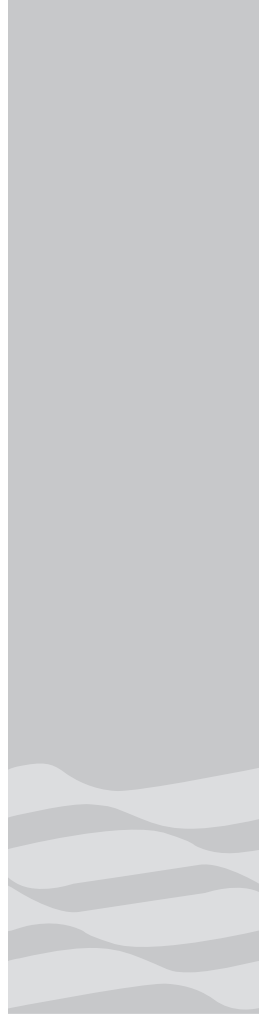
**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones efectuadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que el tiempo que el reclamante hizo**



**uso de los zapatos adquiridos y el precio abonado por ellos (acorde a su calidad), justifican el deterioro sufrido por los mismos y, en consecuencia, este Colegio entiende que no es razonable la pretensión del reclamante.**



# ENSEÑANZA A DISTANCIA





## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0031/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece personalmente 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 firmado por persona autorizada y por el servicio de Correos con fecha 03-04-07.

De su solicitud de arbitraje se desprende que contrató un curso de preparación para decorador de escaparates. Poco después encontró empleo, lo que le imposibilitó continuar con el curso; lo puso en conocimiento de la empresa reclamada vía telefónica, la cual le contestó que ya había transcurrido el plazo de revocación. Expone que hubo un error en el consentimiento por cláusulas oscuras y solicita la anulación de la deuda pendiente desde el momento de la celebración del arbitraje.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 29-05-06; recibió el material didáctico el 02-06-06. A fecha de hoy no consta ninguna devolución de material. Realizó y firmó la primera entrevista el 12-06-06, en la que se le dio a conocer el contenido, condiciones y otras cuestiones del curso. Aunque no hizo demasiado uso del curso, sí que consta uso del mismo, como, por ejemplo, el 01-08-06. El día 08-08-06, 2 meses después de la matrícula, llamó por teléfono indicando que sus condiciones laborales habían cambiado y que se quería dar de baja, pero ya había transcurrido el plazo de revocación. Indicó la alumna que en esa tesitura, seguía con el curso, de hecho el 26 de agosto hizo uso del curso, enviando pruebas para su corrección. En las cláusulas contractuales se informa claramente de la posibilidad, tiempo y forma de la revocación. Ha abonado la matrícula y 7 plazos, que asciende a 803,75 euros, por lo que adeuda 1.381,25 euros. Se le ofrece cambio de curso, cambio de titularidad o prórroga de curso de un año.

### 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 reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no han quedado acreditadas causas objetivas que justifiquen la resolución del contrato, habiéndose intentado la**

**revocación del contrato fuera del plazo legal y contractualmente establecido; 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 la alumna podrá optar entre:**
- Solicitar el cambio de curso a otro de importe similar a elección de la alumna.**
- Posibilitar la subrogación del contrato de enseñanza a otra persona designada por la propia alumna.**
- En los dos casos anteriores, e incluso si quisiera continuar con el curso de preparación para Decorador de Escaparates, el curso tendría una prórroga de un año desde la finalización del contrato que se suscribió con fecha 29-05-06, es decir, tendría vigencia hasta el 29-05-10.**
- Las cuotas pendientes de pago se procederían a abonar en el momento de inicio o reanudación del curso.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0059/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

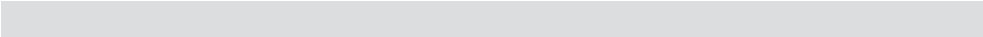
**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece personalmente ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citado en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con aviso de recibo firmado por el destinatario y por el servicio de Correos con fecha 05-04-07. De su solicitud de arbitraje se desprende que contrató un curso de energía solar y eólica. Poco después encontró empleo, lo que le imposibilitó continuar con el curso. Considera que el sistema de preparador y tutor y la ausencia de contestación a las dudas planteadas, han defraudado sus expectativas; por lo que solicita la anulación del contrato, devolución de las cantidades abonadas y cancelación de la deuda pendiente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 05-07-06; recibió el material didáctico el 13-07-06. No ha tenido contacto con tutor ni preparador, ni ha hecho las prácticas, pero sí que ha hecho uso de la zona privada de alumnos. No había formulado queja alguna hasta la reclamación en la OMIC. La oferta de la empresa es darle de baja, abonando dos mensualidades más, por lo que se practicaría la retención de la matrícula y dos plazos abonados, que ascendían a 457,26 euros, más el abono de dos plazos más, que ascienden a 227,26 euros, que debería abonar el alumno para la resolución del contrato; pudiendo retener el reclamante el material didáctico.

### **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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que aun habiendo quedado acreditado incumplimiento de las cláusulas contractuales por parte de la empresa reclamada, el prácticamente uso nulo del curso hace que no parezca razonable la exigencia del pago de cuotas adicionales a las ya abonadas.

**En consecuencia, Colegio Arbitral resuelve:**



**Cancelar la deuda que mantiene el 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. 0086/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **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 en fecha 26-12-06 acordó con la empresa reclamada el envío del temario del curso “Personal de Mantenimiento de Cruceros y Trasatlánticos”, previo pago de su importe, comprobando el día 27 siguiente, una vez recibido el temario, que no era lo acordado, no habiendo firmado contrato alguno. Que con fecha 28 de diciembre remitió escrito por transporte urgente solicitando la anulación de todo compromiso y la devolución del dinero. Tras diversas llamadas para arreglar la situación llegaron a ofrecer la devolución del dinero entregado, salvo 250 euros en concepto de matrícula, también me indicaron que no mandara el material hasta que recibiera un escrito de revocación, que hasta la fecha no he recibido, estando a la espera de sus indicaciones para devolver el material. Por todo lo cual solicita el abono de la cantidad pagada, 1.295 euros, y la retirada del material entregado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece estando debidamente citada 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 el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que su voluntad de revocación está dentro del plazo de siete días estipulados en el contrato suscrito (si bien no firmado por la parte reclamante). En consecuencia, la empresa reclamada devolverá al reclamante la cantidad íntegra abonada que asciende a 1.295 euros mediante talón nominativo con carta certificada. El reclamante devolverá el material didáctico entregado en su día, en el domicilio central de la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0149/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que hace dos años que contrató un curso a distancia de profesor de autoescuela, convenciéndole de que en todo momento estaría asesorado, lo que no ha sido cierto porque nadie en ningún momento le ha ofrecido apoyo. Durante un año ha esperado, y después de este plazo ha intentado ponerse en contacto con la sede del Centro en Sabadell para contactar con los profesores; como no tiene Internet tiene que desplazarse fuera de su domicilio con los consiguientes gastos, pero no le han solucionado nada, no siendo compatible el horario del centro con el del reclamante. Está todo pagado y aún no le han dado ninguna clase a distancia. Actualmente se han puesto en contacto con el reclamante para empezar el curso, pero no está de acuerdo con la forma de hacer de esta empresa, ya que ha roto el compromiso adquirido hace dos años. Si le hubieran dicho que nadie se iba a poner en contacto con él, no habría contratado dicho curso. Por ello, solicita que le devuelvan el dinero del curso y la matrícula: 1.986 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matriculó en octubre de 2004, y a fecha de hoy no consta devolución de material. Un mes más tarde firma la revisión previa, se le envía el material del curso, la Guía Didáctica y el contrato, indicándole la forma de contactar con profesores y tutor y el sistema de preparación. El alumno no ha asistido a la Delegación ni se ha puesto en contacto con los profesores, pero ha hecho uso de la zona privada de alumnos en diversas ocasiones. No ha manifestado queja alguna hasta noviembre de 2006, fecha de presentación de la reclamación ante la Agencia Catalana del Consumo. Como está a punto de terminar el plazo de contrato, la empresa se ha puesto en contacto con el alumno para comunicárselo solicitando éste la baja del contrato, lo que no es posible debido a que está fuera de plazo. Por parte de la empresa se ofrece un aplazamiento formativo o un cambio de curso durante un año.

### **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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que en atención a las alegaciones presenta-**

das, este Colegio Arbitral no aprecia incumplimiento por parte de la empresa reclamada. Se deduce de la documentación presentada el carácter a distancia del curso ofrecido, y del mismo modo ha quedado suficientemente acreditado que el reclamante no ha hecho uso de los servicios contratados durante un periodo de tiempo superior al año, sin haberse puesto en contacto en ningún momento con la reclamada pese a conocer las vías y modos para ello.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0156/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, de fecha 23-04-07, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que fue citado por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 13-04-07.

En resumen, en su escrito manifiesta que el 22-02-05 suscribió un contrato de enseñanza con la empresa reclamada fuera del establecimiento mercantil del empresario. Al darle una copia del contrato, no se le informó de los requisitos para la revocación del mismo. Además, el documento no contiene con caracteres destacados referencia que pueda estimarse clara y precisa a su derecho a revocar el consentimiento otorgado y sus requisitos y consecuencias.

Siendo el precio del contrato de 2.250 euros y su duración de tres años, la empresa reclamada le requirió el pago en enero de 2006, al saber su intención de revocarlo por no estar conforme con él por la falta de información y por haber dejado de recibir la formación contratada. Debido a las presiones sufridas, abonó la totalidad de lo que restaba por pagar. Se puso en contacto con la empresa reclamada a efectos de solucionar el problema, pero la única respuesta obtenida es una carta en que se hace alusión a que han transcurrido siete días desde la firma del contrato.

Solicita la declaración de la nulidad del contrato y la devolución del importe total abonado, que asciende a 2.250 euros o que, subsidiariamente, se declare que ha lugar a la devolución de los 945 euros pagados sin recibir ningún tipo de contraprestación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que tras la solicitud del reclamante de un curso para trabajar en aeropuertos, éste se matriculó el 22-02-05. El 7 de marzo recibió los materiales. Firmó un documento en el que reconocía conocer todas las condiciones del contrato. En visita a la delegación el 11 de marzo, en que acudió a una entrevista, confirmó que conocía dichas condiciones, incluida la forma de revocación. Ha ido con normalidad a la delegación a hacer el curso.

El hecho de que fuera el reclamante el que se puso en contacto con la empresa para solicitar el curso, con fecha 15-02-05, que dio lugar a que se fuera a su domicilio a realizar el contrato, excluye la aplicación de la norma que él alega.

En enero de 2006 se le requirió el pago íntegro del curso, dado que nunca pagó en los plazos que él había indicado y había dejado de abonar dos. Se le requirieron los pagos mediante diversas cartas. Luego ha hecho varias transferencias.

En noviembre de 2006, envió una carta en la que indicaba que por razones personales, por incorporarse al mercado laboral, solicitaba la baja del contrato. Al no ser una causa de terminación del contrato, se le denegó, pero ofreciéndole la posibilidad de un aplazamiento. Lo que no le interesó.

Considera que el contrato está válidamente perfeccionado y no admite lo que el reclamante solicita. Ofrece un cambio de curso o de titular, o un aplazamiento para que pueda realizarlo más adelante.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no existen razones de nulidad del contrato por no quedar dentro del ámbito de aplicación de la Ley 26/1991, de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, al tratarse de una visita expresamente solicitada por el alumno reclamante, como consta en la cláusula 7 del contrato firmado por ambas partes.**

**No obstante, este Colegio Arbitral hace suya la oferta planteada por la empresa reclamada consistente en un cambio de curso o de titularidad y una prórroga de estudios por un año a partir del vencimiento de contrato, de forma totalmente gratuita. El reclamante deberá realizar su elección por escrito a la empresa reclamada en el plazo de ejecución de este laudo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0263/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, de fecha 30-04-07, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 18-04-07.

En resumen, en su escrito manifiesta que se reitera en lo expuesto en su escrito de reclamación y, especialmente, en que no pudo realizar el curso por causa totalmente involuntaria, por hospitalización. El comercial que le había explicado en qué consistía el curso, su precio y cómo pagarlo, le había dicho que si ocurriese que no pudiera hacer el curso por esta razón, que le llamara y automáticamente anularía el contrato. Pero ahora no está en la empresa.

Tras haber devuelto los cargos pasados por la empresa reclamada y haber escrito a la empresa para explicarles lo sucedido, con tantas pruebas como pudo, su respuesta sólo se refería a la deuda, sin aceptar que el que no hizo su trabajo fue su empleado. Ha sufrido múltiples amenazas, hasta el punto que abonó el curso el 25-01-07 sin haber realizado ni un solo día del mismo. Asegura que tiene el material en casa y que les ha reiterado muchas veces que vayan a buscarlo cuando deseen.

Solicita la declaración de la nulidad del contrato y la devolución del importe de un curso del cual no ha realizado ni un solo día por causa de fuerza mayor.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante se matriculó para preparar oposiciones a celadores de instituciones sanitarias con fecha 30-03-06. Recibió el material el 7 de abril. Ella indica que estuvo enferma y que solicitó la baja el día 4 de abril. Sin embargo, hay plazo y forma en el contrato para solicitar la baja, y no lo cumplió. Y además recogió el material tres días después.

En la empresa reclamada no hay constancia de esa solicitud de baja. Tres meses después de la matrícula y sin devolver el material, solicita la baja mediante carta certificada. Se le denegó, pero se le ofreció un aplazamiento del curso. Volvió a escribir con las mismas alegaciones posteriormente.

Entienden que basa su solicitud de baja en que estaba enferma. Pero se trata de una operación de juanetes, y le dieron de alta al día siguiente. Por otra parte, sabía que iba a operarse y contrató tres días antes. La empresa reclamada no ha incum-



plido en ningún momento. Ella no solicitó la baja en el plazo y forma establecido y, además, había recibido el material sin problemas.

La reclamante pagó la matrícula, luego devolvió los dos primeros recibos por lo que no se le pasaron más. Y se procedió a cobrar el importe total del curso.

Dado que no ha hecho uso del curso, ofrece devolverle el importe del curso desde julio, en que consta la solicitud de baja, con devolución de los materiales por parte de la 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 planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la voluntad de la reclamante de rescindir el contrato queda manifestada desde un principio mediante la devolución del primer recibo y el no uso del curso, aunque no se hizo en la forma estipulada en el contrato.**

**En consecuencia, la empresa reclamada devolverá a la reclamante todas las cantidades abonadas, excepto los 185 euros, en concepto de matrícula, en la cuenta corriente estipulada en el contrato o mediante giro postal.**

**Por su parte, la reclamante devolverá todo el material didáctico del curso en la delegación de la empresa reclamada más cercana a su domicilio.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 273/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 25-08-06 suscribió un contrato de enseñanza de un curso preparatorio de oposiciones de Agente Medioambiental de Valencia, por un importe total de 1.635 euros (con un pago inicial de 545 euros y dos mensualidades de 545 euros cada una).

Se informó en la Academia y con la información que le ofrecieron firmó el contrato. Después ha comprobado que se le facilitó una información falsa.

Preguntó al representante que cada cuánto había salido la oposición y le informó que salía cada dos años, que había previsión de que saliera cada año, que devolvían el dinero, que iban a tener un tutor y preparador personalizado, entre otras.

Pagó 1.635 euros en tres plazos

Recibió el material sin actualizar al tratarse de una convocatoria de hace años. Lo estudió pero revisándolo en Internet se dio cuenta de que estaba obsoleto. Llamó y se lo actualizaron.

Comprobó que la última convocatoria había sido inmediatamente anterior a suscribir su contrato, el 04-07-05, y la anterior fue el año 1991. Considera que le crearon falsas expectativas y eso le condicionó a firmar el contrato. Con respecto al tutor al consultarle sobre convocatorias anteriores le informa de la incertidumbre sobre las futuras, sin completarle la información sobre las previas, que por indagaciones de la reclamante averiguó que fueron en 1991.

Con respecto a la preparadora manifiesta que carece de preparación sobre el temario, le corrigió test con plantilla sin aclararle las dudas que tenía. No aprecia que el seguimiento sea personalizado. Sacó un 9,8 a pesar de lo cual dejó de acudir por las deficiencias que apreció.

En esta situación estuvo sobre un mes y medio o dos meses.

Considera que por el precio pagado debería dársele un buen material y manifiesta que presenta numerosas carencias de contenido y de forma.

Le ofrecían otro curso pero no desea continuar con esta Academia, a pesar de que mantiene su interés en la preparación para Agente Medioambiental.

Pone su disconformidad en conocimiento de la Academia mediante Hoja de Reclamaciones de fecha 29-01-07.

Solicita la anulación del contrato y la devolución del dinero pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna suscribió con fecha 25-08-06 un contrato de enseñanza de un curso preparatorio de oposiciones de Agente Medioambiental de Valencia. Con fecha 29-08-06 le entregan el material correspondiente sin que conste su devolución. Consta firmada de conformidad la firma de la primera entrevista y revisión previa.

En ningún momento manifiesta disconformidad o queja hasta el 29-01-07 en que solicita la correspondiente Hoja de Reclamación, a la que se le respondió con fecha 01-02-07.

Sobre la afirmación del asesor, la empresa reclamada no se responsabiliza de las dilaciones de las convocatorias. La última se publicó en el Boletín Oficial de la Comunidad Valenciana el 04-07-05.

Sobre el temario de mala calidad está actualizado de acuerdo a la última convocatoria, en este caso, el material está actualizado según convocatoria de 04-07-05, y en la zona privada se actualizan conforme salen nuevas convocatorias. Consta envío de material actualizado en noviembre de 2006.

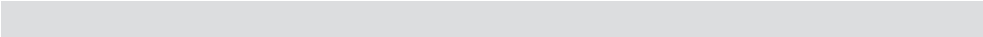
Explica el funcionamiento de la figura del tutor a distancia y del preparador en la Delegación. Consta la asistencia a la Delegación en una única ocasión, el 25-10-05.

La alumna ha hecho uso de la zona privada de alumnos. Se le ha realizado una correcta prestación del servicio, y que ante una disconformidad no se tardan cinco meses en comunicar la misma.

Le ofrecen una prórroga de estudios durante un año, un aplazamiento formativo, o un cambio de curso.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por entender que se han cometido diversas irregularidades desde la fecha de suscripción del contrato, como la falta de información de convocatorias y una primera entrega de material obsoleto, que tuvo que ser detectado y solicitado por la reclamante, siendo entregado con fecha de mediados de noviembre de 2006, más de tres meses posterior a la formalización del contrato, detectándose además deficiencias formales.**

**Todo ello, a juicio del Colegio Arbitral incapacita a la parte reclamante para una buena utilización y aprovechamiento del curso, mostrando una voluntad de rescisión en un tiempo prudencial.**

**En consecuencia, el contrato queda anulado, y la empresa reclamada devolverá a la reclamante las cantidades abonadas por ésta, a excepción de 100 euros en concepto de gastos de gestión y tramitación. La devolución se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de la reclamante detallada en el contrato.**

**Por su parte la reclamante depositará el material en la Delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 274/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito de fecha 08-05-07, en el que manifiesta la imposibilidad de asistir a la presente audiencia, así como su ratificación respecto a las alegaciones expuestas en la solidaridad de arbitraje.

En su solicitud de arbitraje de fecha 16-02-07 manifestó haber suscrito con fecha 14-07-05 un contrato de enseñanza de un curso preparatorio de oposiciones de Auxiliar Administrativo Autonómico y Local, por un importe total de 2.250 euros (con un pago inicial de 175 euros y 24 mensualidades de 86,46 euros cada una), y la garantía de aprobado del alumno con el compromiso de devolución del 100% del importe abonado en caso contrario.

Desde el inicio del curso se le facilitó el temario para preparar la prueba teórica de la oposición, no así para la práctica de informática, prueba imprescindible en todas las oposiciones de auxiliar administrativo, tanto autonómicas como locales. En torno al mes de comenzar las clases, la empresa reclamada le indica que no le va a facilitar la formación práctica de informática y le sugiere que solicite un curso al Servicio Público de Empleo.

Le realizan la venta de dos cursos multimedia en CD-ROM para la preparación de dichas prácticas, y manifiesta que están obsoletos.

Explica el procedimiento de preparación mediante la figura del Preparador Personal y la confección de test de repaso. Indica que el Centro del Principado de Asturias se ofrece como academia presencial al contar con un centro de estudios abierto al público en Oviedo, con aulas y profesorado propio.

Manifiesta deficiencias en el material didáctico limitado a un temario genérico no específico del Principado de Asturias, así como en la formación práctica en informática.

Considera que sin la preparación del temario correspondiente al Principado de Asturias –aproximadamente el 40% el mismo–, y sin la parte informática, que es eliminatoria y excluyente, ningún alumno podrá aprobar jamás una oposición de estas características.

A la fecha de la solicitud de arbitraje se encuentra preparando las oposiciones en otra academia de Oviedo, que sí le facilita el temario completo de la oposición (parte específica del Principado de Asturias y prueba informática).

Solicita la rescisión del contrato de enseñanza suscrito con la empresa reclamada, así como la devolución de las cantidades abonadas hasta la fecha.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante suscribió con fecha 14-07-05 un contrato de enseñanza de un curso preparatorio de oposiciones de Auxiliar Administrativo Autonómico y Local, por un importe de 2.250 euros (con un pago inicial de 175 euros y 24 mensualidades de 86,46 euros cada una).

El 21-07-05 recogió en la Delegación el material y no consta su devolución. En su expediente consta la utilización de los servicios del centro tanto por teléfono como por mail hasta el día 03-02-06. En el momento de la firma del contrato se le facilitó la documentación pertinente en la que se le indicaba la parte que el centro prepara para las oposiciones en que se matriculó. En ella se especifica que la prueba práctica no la prepara su centro al tratarse de un centro a distancia con preparador presencial. Se presenta ante este Colegio Arbitral la documentación acreditativa.

En la guía del curso se especifica que el alumno se prepara para esta prueba por su cuenta, lo único que realiza el centro es proporcionarle en sus instalaciones el material adecuado para preparar la parte informática-práctica de la oposición. Otra cosa es que el alumno quiera ese material para su uso privado, en su domicilio. En cuyo caso si lo desea puede adquirirlo en su delegación o en cualquier establecimiento comercial donde desee. Se aporta ante este Colegio Arbitral el material informático como el suministrado al reclamante, ofrecido opcionalmente.

Respecto al material específico para el Principado de Asturias, manifiesta que el alumno contrató el curso para Administración Local y Autonómica, se le facilitan temas generales comunes a cualquier convocatoria, si bien el material específico se suministra cuando el alumno se decanta por una u otra convocatoria, en el ámbito en que sea.

De las convocatorias que adjunta el alumno, la del 2004 es anterior a la fecha de su matrícula. La convocatoria de diciembre del 2006 (Boletín Oficial del Principado de Asturias de fecha 06-02-07) se encuentra colgada desde el 20-02-07 en zona de alumnos la convocatoria y el temario específico de la misma.

Consta un uso regular de la zona privada de alumnos, por lo que se entiende que conoce su funcionamiento; constan los diversos contactos establecidos y consultas realizadas por el mismo con los tutores.

El alumno propició que con fecha 26-07-06 se realizara en la Delegación de Oviedo una Inspección de Consumo. De la misma y a la fecha no tienen conocimiento de la adopción de medida alguna o de la incoación de expediente sancionador. Presenta ante el Colegio Arbitral copia del Acta Inspectora.

A fecha de hoy queda pendiente el abono de 1.296,90 euros. El ofrecimiento que realiza la empresa consiste en un cambio de curso.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que a la firma del contrato consta que éste se realiza para un curso preparatorio de Auxiliar Administrativo Local y Autonómico, de la misma manera consta en la Guía Didáctica. Sin embargo, los contenidos del curso que se reflejan en dicha Guía no contienen un temario general concerniente a las autonomías cuando sí lo hay para las corporaciones locales.**

**Si bien es cierto que con la publicación de una convocatoria específica el curso puede ser completado con temario de la Comunidad Autónoma, la deficiencia inicial hace que las expectativas del alumno no se vean cumplidas, condicionándole a matricularse en otra academia.**

**En consecuencia, este Colegio Arbitral, considera incongruente que continúe pagando por unos servicios que no va a recibir, por lo tanto, el contrato quedará rescindido, quedando en poder de la empresa reclamada las cantidades abonadas hasta la fecha por el reclamante, quedando exonerado del pago del resto del importe que asciende a 1.296,90 euros.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 282/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que suscribió un contrato de enseñanza de un curso preparatorio de oposiciones de Agente Medioambiental de Valencia, por un importe total de 1.821,40 euros (con un pago inicial de 235 euros y doce mensualidades de 132,20 euros cada una).

La información personal que recibió no responde a lo que luego le ofrecieron. Manifiesta que por escrito no recibió nada.

A pesar de su requerimiento no se le informó que la última convocatoria había sido el 04-07-05, y la anterior hace trece años, en 1991. La información verbal recibida en la Academia le hablaba de convocatorias cada dos años, siendo falso. Al consultar al tutor de la existencia de convocatorias en otras Comunidades Autónomas le confirma en noviembre de 2006 que no hay convocatorias, sin embargo, la reclamante averigua por sus medios la convocatoria de dos oposiciones en otras Comunidades Autónomas. Se verifica en la presente Audiencia que ambas convocatorias son posteriores a la respuesta del tutor. No obstante, ella no recibió tampoco posteriormente información por parte de la Academia de estas convocatorias.

Manifiesta que el temario no está actualizado, se presenta ante la tutora y ella misma así lo admite. Realiza un primer examen, momento en el que le dicen que no está actualizado el material que ha utilizado, y tras expresar su reclamación, le aportan la actualización, si bien presenta deficiencias formales.

Manifiesta su disconformidad ante la Academia mediante Hoja de Reclamaciones de fecha 29-01-07.

Solicita la anulación del contrato y la devolución del dinero. Han pagado hasta el mes de mayo de 2007, está al corriente del pago.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna suscribió con fecha 10-07-06 un contrato de enseñanza de un curso preparatorio de oposiciones de Agente Medioambiental de Valencia. Con fecha 20-07-06 se le envía el material correspondiente sin que conste su devolución. Ocho días después consta firmada la conformidad con la primera entrevista y revisión previa.



Inicia el curso con normalidad acudiendo a la Delegación, contactando con el tutor, descargándose de zona privada, entre otros. Solicitó material complementario, en octubre y noviembre de 2006, que se le envió sin problema.

En ningún momento manifiesta disconformidad hasta 29-01-07 mediante Hoja de Reclamaciones. En el contrato la empresa reclamada no se responsabiliza de la periodicidad o dilación de las convocatorias que son a criterio del órgano convocante.

No se le informa de convocatorias de otras Comunidades porque está suscrita a la de la Comunidad Valenciana.

Respecto a la atención insatisfactoria del tutor no lo manifiesta hasta el 29-01-07 mediante la citada Hoja de Reclamaciones. En la Guía Didáctica y contrato se indica el funcionamiento del tutor y preparador. Consta la utilización de ambas figuras.

Le ofrecen una prórroga de estudios durante un año, un aplazamiento formativo, o un cambio de curso.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada, por entender que se han cometido diversas irregularidades desde la fecha de suscripción del contrato, como la falta de información de convocatorias precedentes y una primera entrega de material obsoleto, que tuvo que ser detectado y solicitado por la reclamante, siendo entregado con fecha de mediados de noviembre de 2006, más de tres meses posterior a la formalización del contrato, detectándose además deficiencias formales.**

**Todo ello, a juicio del Colegio Arbitral incapacita a la parte reclamante para una buena utilización y aprovechamiento del curso, mostrando una voluntad de rescisión en un tiempo prudencial.**

**En consecuencia, el contrato queda anulado, y la empresa reclamada devolverá a la reclamante las cantidades abonadas por ésta, a excepción de 100 euros en concepto de gastos de gestión y tramitación. La devolución se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de la reclamante detallada en el contrato.**

**Por su parte la reclamante depositará el material en la Delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0285/06-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató un curso para la preparación de oposiciones a Auxiliar Administrativo de Servicios de Salud, firmando el contrato de enseñanza, la solicitud de préstamo y dando 140 euros como pago de matrícula. A partir de ese momento careció de un tutor, como se le aseguró, porque nunca se le contestó al teléfono del mismo (intentó contactar con él por carta, pero no le respondieron), ni dirección de Internet, y el preparador nunca era el mismo; cuando se desplazaba a Barcelona para realizar los exámenes hubo varias veces que se tuvo que volver a su casa sin hacerlos porque no estaban preparados o se habían confundido de temario. Tampoco recibió el correspondiente temario, pues la faltaba una parte del mismo, y no se le avisó de las convocatorias correspondientes a las pruebas de catalán de nivel C en dos ocasiones. Dos días antes de la realización de la primera convocatoria de la que tuvo noticia, recibió un tomo de pruebas para que las realizara en su domicilio, y aun así se presentó. Después, el director del centro de Barcelona le informó de que intentaría la devolución del curso ya que en los próximos años no se iban a convocar más oposiciones en Cataluña, todo ello según la cláusula tercera del contrato de enseñanza, aunque sin haberse cumplido el requisito de las tres convocatorias, puesto que no las hubo. Así que la reclamante solicitó tal devolución por teléfono y por fax sin resultado alguno, habiendo satisfecho el pago del curso íntegramente. La OCIC realizó gestiones de mediación, y el centro alegó que había habido más convocatorias en toda España y que la reclamante no se presentó; este hecho lo desconocía la reclamante al considerar que se presentaba únicamente a convocatorias en la Comunidad Autónoma. Además, le exigen una documentación que no le han dado, y la obligación de presentarse a tres convocatorias, lo que encaja con la decisión del director del centro de Barcelona. Por todo lo anterior, solicita la devolución íntegra del curso, de 1.563,44 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que contrató un curso en noviembre de 2003, y a fecha de hoy no consta devolución de material, firmando la primera entrevista y revisión previa junto con la Guía didáctica del curso, en la que aparece la forma de ponerse en contacto con el tutor, tanto por teléfono como por carta o e-mail. La alumna no ha manifestado disconformidad alguna hasta septiembre de 2006, habiendo realizado el curso con normalidad. A la empresa reclamada no le consta la existencia de contactos entre la reclamante y el Director del

Centro de Barcelona, puesto que no existe tal cargo en ninguno de los centros a nivel nacional. De acuerdo con el libro de Control de Visitas del alumno, la reclamante no ha asistido al centro más que en nueve ocasiones, por lo que los preparadores no han considerado conveniente darle el certificado de idoneidad. La reclamante no ha hecho uso de la zona privada de alumnos de Internet, y el curso contratado no es sólo para Cataluña sino para toda España, existiendo cursos específicos para cada Comunidad Autónoma. La oferta de la empresa reclamada es la prórroga del contrato de enseñanza hasta que pueda agotar las tres convocatorias recogidas en el contrato para la devolución del dinero, así como el cambio de curso o cambio de titular 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 ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, aunque no ha quedado acreditado un incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada que justifique la devolución íntegra del dinero, sí que han existido una serie de carencias en la prestación del servicio contratado, como son una irregular comunicación de las convocatorias, entregas tardías de material..., lo que sumado a la falta de certidumbre en relación con una futura convocatoria para las plazas objeto del curso, llevan a este Colegio Arbitral a determinar que la empresa reclamada restituya a la reclamante la cantidad de 750 euros mediante el envío del correspondiente cheque nominativo o giro postal.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0333/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### 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 contrató un curso de auxiliar administrativo local con la empresa reclamada, por un precio total de 1.794,08 euros. Que la información ofrecida no indica que la formación sea a distancia, sino presencial, no quedando claras las figuras del tutor y preparador. No está de acuerdo con la calidad del temario ya que no está actualizado, de los 20 temas de la oposición 10 de ellos se ven afectados por la Ley 7/1999 que no consta en el temario, además está basado en las convocatorias de años anteriores, con posterioridad a la presentación de la solicitud de arbitraje se ha publicado en la web una actualización del temario, además de no estar de acuerdo con la forma de corrección de los exámenes, ni con la figura de la tutora y su explicación sobre las cuestiones planteadas. Que el importe del precio que figura en el contrato es incierto, 24 plazos por 68,92 asciende a 1.654,08 euros, no a 1.495 euros, en el que no está incluido el interés del crédito que asciende desde un 9,08 hasta un 12,46. Por todo lo cual solicita la rescisión del contrato y la devolución de la totalidad del importe del contrato, 1.794,08 euros, más el coste de la amortización anticipada del crédito y una indemnización de 500 euros, lo que hace un total de 2.294,08 euros. Añadir que mi primera reclamación no fue en enero de 2007, sino a los quince días de formalizar el contrato.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matriculó en abril de 2006 en el curso de auxiliar administrativo sin ninguna queja hasta el 16-01-07 en que habla con personal de la oficina, habiendo estado informada en todo momento de que el curso era a distancia. El temario específico ha sido el adecuado, descargándose el temario en la oficina cuando lo ha estimado oportuno, presentándose a la oposición del Ayuntamiento de Zaragoza y del Estado. Muestra las veces que se ha conectado a la zona privada de alumnos descargándose los correspondientes temarios. El temario se actualiza en el momento que sale la convocatoria, no parece razonable la queja transcurrido tanto tiempo, respondiendo los tutores todas las consultas planteadas. Siendo responsabilidad de la entidad bancaria el encarecimiento del precio por los intereses que debe abonar la alumna por el crédito contratado.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante frente a la empresa reclamada por considerar que la documentación contractual establece, sin ningún género de dudas, que la formación es a distancia, de lo que se deriva el resto de condiciones generadas por el contrato firmado. La reclamante ha hecho uso frecuente y continuado del método de formación y utilización de la zona privada de alumnos (descargas, actualizaciones y avisos de convocatorias), existiendo dudas razonables sobre la actualización completa del temario a la convocatoria específica del Ayuntamiento de Zaragoza con anterioridad a la presentación de la reclamación, siendo ésta una causa invalidante de la continuidad contractual dado que supone un quebranto importante en la formación y garantías de éxito de futuras convocatorias a oposiciones. Por todo ello quedará rescindida la relación contractual a partir de la fecha del presente laudo. Quedando la reclamante exonerada del pago de los recibos pendientes, para lo cual la empresa reclamada cancelará con la entidad bancaria la póliza de préstamo pendiente de pago.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0353/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

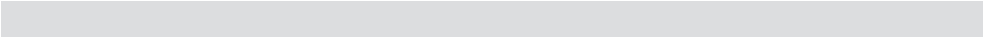
**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece, constando la recepción de la citación mediante acuse de recibo firmado el 23-05-07. En la Solicitud de Arbitraje manifiesta la tardanza en realizar los exámenes tipo test para las oposiciones de Trabajador Social para el Ayuntamiento de Pamplona, concocadas para el mes de abril de 2006, y a un mes de las oposiciones todavía no había material disponible. Solicita que al menos los temas que haya realizado la persona contratada, los vaya pasando paulatinamente a la academia.

A las alegaciones realizadas por la empresa, la reclamante manifiesta que la respuesta no ha sido acorde con lo reclamado puesto que los test con los que debería haber trabajado para el Ayuntamiento de Pamplona no llegaron a realizarse nunca, y lo que le enviaron una vez realizada la reclamación fueron los mismos temas que ya tenía.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que acepta la solicitud hecha por la reclamante. Se han estado colgando actualizaciones y temarios específicos relativos al curso contratado por la reclamante en la zona privada de alumnos, de la que ha hecho uso con regularidad, además de realizar varios envíos de material complementario y específico al domicilio de la reclamante. Dentro del material remitido, al final de cada tema se encuentra un test para que el alumno pueda realizar el examen práctico correspondiente, por lo que la empresa reclamada no entiende a qué test se refiere la reclamante. En la convocatoria del presente año, la alumna se ha presentado al primer ejercicio obteniendo un aprobado.

### **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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada ha cumplido con las obligaciones dimanantes del contrato en cuanto al envío del material para la preparación de las oposiciones objeto del mismo, tanto en lo que se refiere al envío al domicilio de la reclamante como a su puesta a disposición en la zona**



**privada de alumnos, de la que la reclamante ha hecho uso en reiteradas ocasiones, y teniendo en consideración el escrito presentado por la reclamante de fecha 12 de junio de 2007 donde manifiesta expresamente el deseo de acabar con el procedimiento iniciado.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0397/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el material didáctico facilitado en la academia para preparar las oposiciones de bombero tiene una serie de erratas y contradicciones, así como explicaciones confusas, aporta un temario de la editorial para las oposiciones de bomberos adquirido en la librería de la Generalidad y compara las respuestas. Le informaron que podría preparar las oposiciones de bomberos de la Generalidad y a la vez las del Ayuntamiento de Barcelona, cosa que no es cierta, ya que para éstas últimas el temario es totalmente incompleto.

En ningún momento se le informó que para acceder al Cuerpo de bomberos debería estar en plenas condiciones en lo referente a la visión como exigía la convocatoria, causa de exclusiones médicas (oftalmología): disminución de la agudeza visual entre 0,3 y 0,5, y al preguntarlo en la academia lo negaron rotundamente. De haber sabido que tenía que pasar por el quirófano para operarme no hubiera aceptado el contrato.

Solicito la anulación de la deuda reclamada que asciende a 1.250 euros y la devolución del dinero abonado por el curso que asciende a 775 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para las oposiciones de bombero de la Generalidad de Cataluña con fecha 14-09-05, y con fecha 19-09-05 recibe la totalidad del temario. Posteriormente se realiza la entrevista y manifiesta el conocimiento del contenido y condiciones del curso. La primera reclamación la formula el día 03-08-06 solicitando la baja por no poder pagar el curso, al estar fuera de plazo no se le acepta la reclamación. Se le ofrece el cambio de curso por importe de 180 euros, cambio que el reclamante aceptaría si fuera gratuito.

El reclamante ya no ha vuelto a reclamar, ni ha hecho uso de la zona privada de la Academia. La empresa reclamada aporta una relación de cinco alumnos que han aprobado la oposición para el cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Barcelona.

Ofrece un cambio de curso gratuito, la prórroga o un aplazamiento de los estudios.



Tras lo cual el Colegio Arbitral, entrando en el estudio de la solicitud de arbitraje según su leal saber entender, considerando que, sin perjuicio de las deficiencias en el temario que relata la parte reclamante, incluso la insuficiencia del mismo para contestar al temario de la Generalidad de Cataluña y no obstante el hecho del importante lapso de tiempo que media entre el momento en el que se firma el contrato (14-09-05), se entrega el material (19-09-05) y el reclamante solicita cambio de curso (03-08-06), hasta cuyo momento no había entrado en el estudio directo del temario ni advertido, por ello, problema alguno en el mismo, se considera que el hecho de que por el comercial que entabló contacto con el mismo para la suscripción del contrato de enseñanza no consta le informase de la existencia de un cuadro de exclusiones médicas en relación con el acceso a una plaza de bombero, y en concreto, la correspondiente a la vista, que sí afectaba al propio reclamante.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por haber quedado acreditado que la información que se le proporcionó en orden a la suscripción del contrato de enseñanza, formalizado en fecha 14-09-05, no advirtió de la existencia de un cuadro de exclusiones médicas en punto al acceso a una plaza del cuerpo de bomberos, y en concreto la referente a la vista, que sí que afectaba directamente al reclamante; resolviendo el contrato suscrito entre ambas partes, y quedando exonerado del pago de las cuotas restantes, que asciende a 1.250 euros. Por su parte la empresa reclamada procederá a devolver las cantidades abonadas por el reclamante, en total 775 euros, menos la suma de 275 euros, en concepto de los gastos de gestión y material facilitado, a consecuencia de la tardanza en la reacción de la parte reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0432/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por presunta irregularidad en condiciones contrato enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que contrató curso con la empresa reclamada dándose la circunstancia de que las condiciones escritas en el contrato eran totalmente diferentes a las que acordó con el agente personal, quien le manifestó que no tendría problema alguno para solicitar aplazamiento para realizar el curso, con independencia del plazo que solicitara. Solicitó siete meses de aplazamiento y sólo le concedieron cuatro, por lo que decidió pedir la cancelación del curso, que la empresa no le ha concedido, diciéndole que es obligatoria la realización del mismo. Pagó la matrícula y cinco cuotas, dejando de abonar las siete restantes. Solicita la cancelación del curso sin que deba pagar las siete cuotas restantes.

**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 la demandante se matriculó de un curso preparatorio de energía solar y eólica el 21-09-06, recibiendo cuatro días después el material en su domicilio. Asimismo la reclamante recibió toda la información sobre dicho curso por escrito, incluyendo contrato de enseñanza, en el que se indicaba que la duración del curso era de un año, y en el que se comprometía a satisfacer el importe íntegro del curso, siendo firmado por la alumna. Recibió asimismo folleto informativo y guía didáctica del curso. En cuanto a las condiciones presuntamente indicadas por el comercial, si no eran conformes con las del contrato no deberían haber sido firmadas; entendiéndose que el aplazamiento concedido de cuatro meses era congruente con la duración del curso, pese a lo cual posteriormente se le ofreció un aplazamiento de un año que no aceptó, y que ahora reiteran. 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 las condiciones del curso, incluyendo los aplazamientos, se encuentran claramente regidos en la documentación del**

curso que consta recibida por la reclamante; por lo que entendemos que si dichas condiciones eran distintas a las presuntamente ofertadas por el comercial de la empresa, podría fácilmente haberse negado a firmar el contrato de enseñanza. En la Guía del curso claramente se recoge que el aplazamiento deberá ser aprobado por el tutor del curso, y entendiendo consustancial a la naturaleza del mismo el que sea proporcionado a la duración total del curso, por lo que consideramos el inicialmente concedido de cuatro meses proporcionado. Además se da la circunstancia de que posteriormente se le ofertó otro de hasta doce meses. Por todo ello entendemos que la empresa no ha incurrido en incumplimiento alguno del contrato.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0449/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

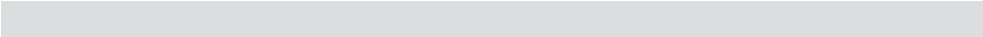
**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató un curso de preparación de oposiciones en marzo de 2007, recibiendo el material en su domicilio, y firmando un contrato de financiación sin haberse sentido correctamente informada de ello. Unas tres semanas más tarde comunicó por teléfono que quería desistir del contrato, pero ellos lo interpretaron como un aplazamiento. Se le han reclamado unas cuotas y la reclamante lo que quiere es que se le dé de baja en su totalidad cancelando el contrato y las cuotas pendientes, puesto que no ha ido a clase más que un día, como demuestra aportando la correspondiente hoja de presencia.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el contrato comenzó con fecha 27-03-06, firmando una primera entrevista y la revisión previa el día 28-03-06, y recibiendo el material a primeros del mes siguiente, así como actualizaciones posteriores. Se le concedió un aplazamiento académico, no económico, que quedó anotado en la base de datos a partir del 3 de mayo, informándole de lo que tenía que hacer cuando quisiera retomar el curso. Hasta diciembre de 2006 no presenta la hoja de reclamaciones contra el aplazamiento, fecha que coincide con la fecha de reclamación por impago de la entidad de crédito.

### **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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, si bien tanto el contrato de enseñanza como el de financiación del préstamo fueron firmados por la reclamante, ésta no llegó a entender el alcance del compromiso adquirido, hecho que queda demostrado al manifestar tres semanas más tarde la voluntad de desistir del contrato, lo que fue interpretado como un aplazamiento por parte de la empresa reclamada.**

**Este Colegio Arbitral estima que, pese a que la alumna no ha hecho ningún uso del curso contratado, deberá abonar del total del precio del curso/prés-**



**tamo, la cantidad de 500 euros, en caso de no haberlo hecho ya, en concepto de matrícula, materiales y gastos de gestión y cancelación, siendo de competencia de la empresa reclamada la anulación del préstamo con la entidad financiera, quedando rescindida la relación contractual.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 452/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito en el que resumidamente manifiesta que siéndole imposible personarse en estas dependencias presenta las siguiente alegaciones:

*Primero:* Que se ratifica en todas las alegaciones efectuadas en su día en el escrito de reclamación que presentó ante la OMIC de su municipio.

*Segundo:* que pese a que la condición para la devolución del importe era la devolución del material, ésta se entregó en las dependencias de la empresa reclamada en Valencia el 12-12-06, en cambio y, a fecha de hoy, todavía no le ha sido devuelta la cantidad abonada ni ingresada en el número de cuenta que designó.

*Tercero:* Que su pretensión es la designada en la solicitud de arbitraje: la devolución íntegra del curso (dada la demora injustificada en la devolución de la cantidad pese a que se efectúe la devolución del material, y más siendo que no hubo manipulación ni envío de material, ni gastos de transferencia, conforme a lo establecido en la condición general 4), así como los intereses de demora que me pudieran corresponder.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que con fecha 13-11-06 se formalizó contrato con el reclamante.

Que el 20-11-06 se produjo el desistimiento del reclamante dentro del plazo de siete días.

Que el 29-11-06 se admitió la baja y la obligación de la devolución de lo percibido al reclamante.

Que el 12-12-06 devolvió el temario el reclamante en las dependencias del Centro.

Que ha habido contactos y conversaciones con el reclamante para efectuar la devolución de los 1.100 euros pendientes de abono, ya que nunca se han negado a su devolución.

Que dicho abono no se ha producido hasta la fecha por razones de fuerza mayor, fundamentadas en el hundimiento de la techumbre de la Academia de Zaragoza, así como los problemas producidos por el cambio de Administradores Solida-

rios a Administrador Único. Todo ello ha producido unos problemas transitorios de Tesorería.

Que es voluntad del reclamado el pago total de la deuda pendiente y para ello, ya ha efectuado un pago parcial de 200 euros, mediante transferencia bancaria a la cuenta del reclamante. Y solicita realizar el pago de los 900 euros restantes en dos mensualidades de 450 euros cada una en los meses de julio y agosto de 2007.

En cuanto al pago de los intereses reclamados, los considera improcedentes.

El reclamado quiere pedir disculpas al reclamante por no haber podido solucionar antes esta controversia.

### **LAUDO**

**A la vista de las manifestaciones y de la documentación presentada por las partes, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante por haber desistido del contrato dentro del plazo. Teniendo en cuenta que el reclamado ha efectuado, mediante transferencia bancaria el pasado 28 de junio, un pago parcial de 200 euros y que se compromete al pago de la cantidad restante en los meses de julio y agosto (dos plazos de 450 euros cada uno), no procede el pago de intereses de demora**

**Por todo ello, la empresa reclamada deberá abonar la cantidad de 900 euros, mediante dos pagos de 450 euros cada uno de ellos, en los meses de julio y agosto, a través de la cuenta bancaria facilitada por el reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0484/06-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que al solicitar información del curso “Energía Solar y Eólica” le dijeron que en el precio se incluía el temario y que los profesores lo explicarían en horas de clase, realizando prácticas remuneradas en empresas. Al recibir los libros en su domicilio, decidió asistir al centro, encontrándose con que no se daban clases sino tutorías para resolver las dudas que se originaban mientras se estudiaba en casa, y que las prácticas se realizaban en un aula del centro y consistían únicamente en conectar unos paneles a otros. De la misma forma, nunca ha recibido el servicio de preparador, nunca se le ha facilitado un servicio individual y personal del mismo. Desde ese día no ha vuelto a ir al centro, habiendo abonado solamente las cantidades de 240 euros en concepto de libros y dos mensualidades de 176 euros. No obstante, se le requiere la cantidad íntegra del curso a pesar de que el reclamante ha comunicado su malestar y su intención de no volver al centro. De haber conocido que no iba a recibir clases presenciales nunca hubiera contratado el curso, y al hacérsele saber al centro le informaron que las clases presenciales eran de 60 horas que nunca recibió. Solicita que no le requieran ninguna cantidad, ya que lo que le informaron del curso no tiene nada que ver con lo que imparte en realidad.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en el momento de la firma del contrato se le aportó la información necesaria acerca de las cláusulas del contrato y de los servicios que proporciona el centro, entregándole copia del mismo así como un díptico informativo donde se recoge de forma escrita el sistema de preparación, que no es una formación presencial. El alumno solicitó en enero de 2007 un aplazamiento formativo, que se le concedió, pero no económico, por lo que se le reclamaron los recibos posteriores a dicha concesión en cuanto a que había realizado un tercio de las prácticas. En cuanto a las prácticas en empresas, una vez aprobado el curso se ofrece al alumno la realización de las mismas en una Bolsa de Trabajo, pero el hecho de que sean remuneradas o no depende de la propia empresa. Al haber transcurrido el plazo legal de revocación del contrato suscrito, no procede su cancelación, por lo que ambas partes se obligan al total cumplimiento de las obligaciones contraídas.



La empresa reclamada ofrece la posibilidad de una prórroga formativa de un año, hasta junio de 2008, manteniendo vigentes el resto de las condiciones 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, en primer lugar, el reclamante conocía las condiciones contractuales de prestación del correspondiente curso firmadas en octubre de 2006 con la cumplimentación de la matrícula; en segundo lugar, el reclamante procedió a la realización de 19 horas de prácticas, habiendo alcanzado el grado de apto, y no mostrando ninguna disconformidad con las mismas; en tercer lugar, por expreso deseo del interesado, en enero de 2007 se le concedió un aplazamiento del curso por un plazo de cuatro meses, aplazamiento formativo y no económico. Por todo ello, este Colegio Arbitral no observa incumplimiento contracual por parte de la empresa reclamada, haciendo suya la oferta que ésta ha expresado en la audiencia de prorrogar hasta junio de 2008 la posibilidad de realizar este curso, quedando vigentes el resto de las obligaciones contractuales. Por tanto, el reclamante deberá abonar las cantidades pendientes y sucesivas hasta el total pago de las mismas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0545/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Se apuntó a la empresa reclamada en Gerona. El comercial le hizo un detalle, estuvieron mucho rato hablando, especialmente del tema del catalán que era una de sus preocupaciones y le dijo que no habría ningún problema. En éste y en otros temas luego surgieron los problemas; como no le preparaban bien se tuvo que matricular y pagar aparte lo cursos en catalán. No le atendían bien, había cambios de personas. Acabó preparándose sola en casa. El comercial se fue de la empresa; le dijo que la mayoría de empleados se había marchado porque no estaban contentos; de esta forma, con el cambio de profesionales, repercutió en el alumnado y en su preparación. Entonces reclamó, primero por e-mail con la tutora, sin que le dieran solución. Luego por teléfono, después yendo a la delegación. Finalmente le dijero que no le iban a devolver nada. Se tuvo que comprar el libro para preparar las oposiciones por su cuenta. Le enviaron el material al lugar de trabajo, y ello pudo suponer el que la despidieran de su trabajo. Ha estado pagando un dinero sin recibir un servicio. Se matriculó el 13-03-06 y en junio empezó a reclamar. En la entrevista le dijeron que le iban a preparar el catalán. Había temas que faltaban en el material recibido. De hecho, solicitó una serie de temas, tres en concreto; y no se los enviaron; los temas para el Ayuntamiento de Blanes tampoco se los facilitaron una vez solicitados. Le enviaron temas para la Universidad de Barcelona, pero ella lo que quería era temas para la Administración Local; no coinciden con los temas solicitados. No sabe por qué llegó al trabajo el material didáctico, ella no había dado la dirección, sólo había dado el domicilio particular. No ha hecho uso prácticamente de la zona privada de alumnos, ha entrado para recopilar material para documentar su reclamación; no ha descargado ningún material. Pagó 235 euros de entrada y 9 recibos de 103,70 euros cada uno, que solicita que le devuelvan; solicita asimismo los gastos para venir a la vista de alojamiento, gasolina y autopista, que ascienden a 125 euros, y aporta justificante, y pone a disposición de la empresa reclamada el material didáctico. La reclamante no acepta la oferta de la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el 13-03-06; recibió el material didáctico el 22-03-06 a la dirección que indicó la alumna. Hizo uso de la zona provada de alumnos; asistía con regularidad a la dele-

gación, e hizo los test preparatorios. En la guía, entrevista y folleto se informó correctamente de las características del curso. El 19-07-06 solicitó el material para prepararse para la Universidad de Barcelona, y lo recibió el 27-07-06. Ha descargado material y consultado en la zona privada de alumnos, aportando la empresa el registro, siendo el último acceso el 10-06-06. Se hizo un relevo de personal en la delegación de Gerona, y los preparadores itinerantes estuvieron a su disposición. No preparan idiomas para ninguna convocatoria, por lo que le extraña que alguien le haya dicho que la prepararían. En atención a la alumna, se cancelaría el contrato con fecha de junio de 2006, reteniendo matrícula más tres recibos, que asciende a 546,10 euros, devolviéndole el importe de 6 recibos, que asciende a 622,20 euros, condonándole la deuda restante.

### 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que la empresa reclamada informara correctamente sobre el contenido del curso, dando lugar a que la reclamante diera su consentimiento a la formalización del contrato considerando que se le iba a preparar específicamente para la prueba de catalán, fundamental para la aprobación de la oposición.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral dispone:**

**Resolver el contrato suscrito con fecha 13-03-06 entre la reclamante y la empresa reclamada, por lo que la empresa reclamada deberá devolver a la reclamante la cantidad de 1.168,30 euros, debiendo la reclamante devolver el material didáctico en la delegación de la empresa reclamada, en la que fue suscrito el contrato, momento en el que recibirá el importe anteriormente referido. Este Colegio Arbitral no estima la pretensión referente a los gastos de desplazamiento para concurrir a la Audiencia por ser los mismos satisfechos voluntariamente por la reclamante para la mejor defensa de sus intereses.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 559/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece en este acto constando en el expediente solicitud de arbitraje de fecha 25-04-07 y de 25-01-07 en las que manifiesta que en mayo de 2004 un asesor de la empresa reclamada le informó de cursos de preparación para las oposiciones de auxiliar administrativo garantizándole una preparación completamente personalizada que le permitiera presentarse a las oposiciones de la Generalitat y cuyas convocatorias se preveían para finales de año, sin embargo, no sólo la planificación del temario y el tiempo dedicado por el profesor personal era insuficiente sino que no se le avisó de las convocatorias.

Solicita la devolución del dinero ya que el curso no ha cumplido los objetivos que marcan ni los contraídos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que contrató el curso para la preparación de oposiciones de auxiliar administrativo en mayo de 2004, firma el contrato y una primera entrevista e información en la sede de la academia en Valencia.

La alumna acude a la academia con regularidad y realiza todos los ejercicios hasta el 10-01-05 que formula una reclamación por carta por falta de información de convocatorias, siendo informada del lugar donde ha de consultarlo (tablón de anuncios, zona privada de alumnos, página web...).

Continúa con su preparación en la delegación y consultando a los tutores, haciendo uso de la zona privada de alumnos.

La alumna ha hecho uso continuado del curso y los servicios de la academia.

Se le ofrece una prórroga en la realización de cursos de seis meses

### **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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que pese a que existían medios para el conocimiento de la convocatoria origen del conflicto (página web, tablón de anuncios...) la empresa recla-**

mada en su folleto informativo adjunto al contrato se compromete a que “las convocatorias nacionales, locales y autonómicas serán comunicadas *personalmente* desde nuestros centros a través de nuestros profesores o preparadores”.

En virtud de lo anteriormente descrito, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante 485 euros en concepto de compensación, teniendo en cuenta que la reclamante ha realizado un uso adecuado y continuado del curso y que posteriormente ha sido informada personalmente (SMS móvil) de las sucesivas convocatorias.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 573/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece en este acto constando en el expediente solicitud de arbitraje de fecha 29-03-07 en el que manifiesta que en septiembre de 2006 firmó un contrato para preparar las oposiciones de personal de oficios. Fue informado de las condiciones del servicio abonando la cantidad de 1.743 euros a pagar en cuotas mensuales durante un año.

Tras la firma el contrato se han producido unas cuestiones que han provocado el descontento.

En un primer momento se le entrega un temario general para preparar la oposición de personal de oficios y en el momento en que se publicara una plaza concreta se le remitiría el temario específico, una vez convocada la oposición para el Ayuntamiento de Getxo solicita el temario específico, pero se le remite uno poco adecuado y concierta una cita con la sede de Bilbao para concretar el temario, sin embargo, se le remite a un teléfono de la central de Zaragoza debiendo ser las aclaraciones por teléfono con el problema que ello conlleva.

Durante la preparación del temario general debía realizar una serie de exámenes y pasarlos, sin embargo, con el temario específico le realizan un examen con preguntas que no son parte del temario, planteada esta cuestión le informan que el examen no podía ser más específico.

No le muestran los exámenes ni conoce las preguntas que ha fallado.

Considera que las condiciones de prestación del servicio que no son completas ni concuerdan con la situación actual. La academia no responde a las reclamaciones y solicita rescindir los servicios de la academia y reclama el importe abonado de 1.743 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que contrató el curso de personal de oficios en septiembre de 2006, cumplimenta y firma la revisión previa y la primera entrevista.

Realiza el curso con normalidad, solicita material y consulta con los tutores.

El alumno reclama el 21-03-07 dada su disconformidad con el temario específico de la convocatoria del Ayuntamiento de Getxo que le había sido remitido en

noviembre de 2006, previa solicitud del alumno. El alumno ha hecho uso de este temario y ha realizado ejercicios sobre este material.

Se considera que tanto el temario general como el específico remitido es suficiente para presentarse y realizar el ejercicio de la oposición.

Se le ofrece una prórroga de estudios de 6 meses, un aplazamiento de un año o cambiar la especialidad de personal de oficios.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien no se observa incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, a la vista del expediente del alumno resulta que de sus continuas reclamaciones se deduce que el curso no corresponde con sus expectativas desde un principio, por lo que a juicio de este Colegio Arbitral no sería lógico que continuase con el curso, por lo que se resuelve el contrato, debiendo el reclamante en concepto de utilización del curso, gastos de gestión y administración, material didáctico y cancelación de la financiación bancaria abonar únicamente la cantidad de 700 euros, debiendo restituir la empresa reclamada el exceso sobre esta cantidad así como tramitar la cancelación de la financiación bancaria.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0579/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que el 23-05-06 contrató un curso preparatorio de oposiciones de Auxiliar de Enfermería por importe de 1.856,60 euros. La reclamante necesitaba apoyo en el estudio de la parte teórica de la oposición (Dpto. Administrativo), garantizándole la empresa reclamada que en la sede de Oviedo contaría con aulas y un preparador permanente, con lo que en ningún momento se le indicó que el curso fuera a distancia. Al acudir por primera vez al preparador se encuentra con que las tutorías se limitan a un test que posteriormente corrigió ella misma con la ayuda de una plantilla, careciendo tal preparador de los conocimientos que se impartían en el centro. El 05-07-06 remite un fax solicitando la revocación del curso, puesto que se encuentra dentro del plazo de 7 días establecido en el contrato (la segunda parte del temario la recibe el 29 de junio, y posteriormente una nueva parte el 11 de julio. Sin embargo, la empresa no acepta la revocación alegando que la fecha a partir del cual comienza a contar el contrato es la del primer envío, plazo totalmente abusivo por cuanto el alumno no puede hacerse a la idea de las características del curso en sólo 7 días. Solicita la restricción del contrato de enseñanza y la devolución de los 185 euros abonados en concepto de matrícula.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna recibe el material el 26-05-06 y al día siguiente firma la revisión previa, alegando que abonará nueve mensualidades normales y en la décima pagaría el resto del curso. Todos los cursos de la empresa reclamada son a distancia, y respecto al material enviado, indicar que se trata de un material de carácter general, y lo remitido posteriormente es lo que se refiere a lo específico de la Comunidad autónoma. El material alegado por la alumna que recibe el 29 de junio no es general sino específico y reclamado por la alumna, por lo que no cabe el mencionado plazo de siete días para solicitar la baja. La alumna, el 7 de julio, es decir, una vez solicitada la baja, pide nuevo material de estudio que se le remite el 11 de julio y receptiona con normalidad el 12 de julio, lo que es contradictorio con la solicitud de baja. La alumna se ha presentado a la convocatoria de plazas de la Junta de Castilla y León. La empresa reclamada ofrece la continuación del curso, el cambio gratuito del mismo o el cambio de titularidad, pero no la baja 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, aunque la reclamante fue debidamente informada de las características del curso y de la forma de enseñanza de la empresa reclamada, dada la inmediatez de la voluntad de darse de baja, realizada por escrito, y el escaso uso hecho del curso, deberá abonar el importe de la mensualidad correspondiente al primer mes de curso, devolviendo el material en la sede de la empresa reclamada más cercana a su domicilio, quedando rescindida la relación entre las partes.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0591/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

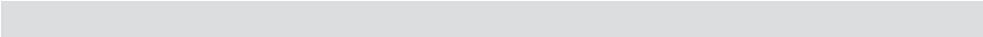
#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató dos cursos, uno de celador de salud y otro de graduado en educación secundaria, abonándose los primeros plazos. Los restantes no se abonaron porque la reclamante estuvo bastante tiempo enferma y no utilizó el curso. En el momento de la recepción del material de estudio la reclamante estaba ingresada en el hospital bajo tratamiento psiquiátrico por padecer un trastorno mental que todavía continúa, motivo por el cual no pudo devolverlo en el plazo establecido, aunque está sin utilizar porque ha sido imposible hacerlo y va a seguir siéndolo. A consecuencia de dicha enfermedad se le ha concedido una minusvalía dadas sus continuas recaídas. Respecto a los cursos de la Casa de la Mujer alegados por la empresa reclamada, no pudieron ser terminados por la reclamante. Solicita la resolución del contrato suscrito.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matriculó en los dos cursos el 18-11-05, firmando el contrato y la primera revisión. Desde ese momento no ha hecho ningún aprovechamiento del curso, pero no se ha remitido ninguna prueba a la empresa reclamada del padecimiento de las enfermedades recogidas en la reclamación. Posteriormente se matriculó en dos cursos de la Casa de la Mujer. La empresa ofrece la continuación de los cursos contratados con el abono de las cantidades pendientes de pago o, en caso de que la alumna quiera darse de baja, la retención de los importes abonados hasta el momento de la baja.

### **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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, dados los antecedentes de salud de la reclamante y los informes médicos presentados, se encontraba incapacitada para la realización de los cursos para los que se matriculó y en el momento en que lo hizo, y dicha incapacitación continúa en la actualidad. Por lo tanto, quedará rescindida la relación contractual entre las partes, no debiendo abonar**



**ninguna cuota de las que se encuentren pendientes a día de hoy. Quedarán en su propiedad los materiales didácticos que haya recibido como consecuencia de los cursos matriculados.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0610/06-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que el 27-02-06 contrató un curso preparatorio de Profesor de Educación Vial por importe de 2.043 euros. Le garantizaron que en el centro de Oviedo contaría con aulas y un preparador permanente a su disposición, pero cuando asistió a las supuestas clases comprobó que la persona que actuaba como preparador se limitaba a facilitarle un test que corregía con una plantilla. Las consultas debían realizarse vía e-mail, tardando entre una y dos semanas en contestar, o llamando al 902 a Zaragoza, pero el tutor no estaba nunca disponible a pesar de llamar siempre dentro del horario concertado. Además, el reclamante tuvo conocimiento de que la empresa reclamada sólo le preparaba para la primera de las tres pruebas, debiendo preparar las dos siguientes por su cuenta, a pesar de que en el folleto figura como propósito del curso adquirir los conocimientos necesarios para superar las diferentes pruebas teóricas y prácticas. Respecto al plazo de siete días para la revocación, es totalmente abusivo dado que en ese plazo el alumno no puede hacerse una idea de las características del curso. Solicita que se dé por rescindido el contrato de enseñanza y se devuelvan los importes abonados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno recogió el material de estudio en la propia delegación de Oviedo, firmando la revisión del curso e iniciando el mismo con total normalidad. No plantea reclamación ni queja alguna en ningún momento, realizando el curso con normalidad hasta septiembre de 2006, en que solicita la baja del curso porque no le gusta lo que estudia. Se le cita a una reunión en la sede del centro de Oviedo, reunión a la que no acude, y un año y tres meses más tarde aduce que no sabía que el curso era a distancia y que no había forma de contactar con el tutor, siendo que el alumno ha estado haciendo uso de los servicios del curso con total normalidad hasta la solicitud de baja. Respecto al plazo de siete días para solicitar la nulidad, considerado abusivo, está recogido como tal en la correspondiente legislación; y respecto a la falta de preparación de los restantes ejercicios después del primero, el alumno conoce que la empresa reclamada prepara el primero y el segundo, no los siguientes, puesto que el material lo proporciona Tráfico directamente. Se le ofrece un cambio gratuito de curso, pero no la baja en el mismo dados los plazos transcurridos. El alumno sólo ha abonado la matrícula y los dos primeros recibos.

## 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, desde el momento de la firma de la revisión previa y la recepción del material, el alumno conoce el sistema de preparación de la empresa reclamada y ha sido convenientemente informado del mismo, habiendo pasado además un tiempo muy superior a los siete días recogidos contractualmente para la realización de la correspondiente reclamación o solicitud de baja.

Dado que las obligaciones contractuales continúan por ambas partes, el alumno deberá abonar las cuotas pendientes de pago del curso, y una vez hecho esto, este Colegio acoge la oferta realizada por la empresa reclamada de que, si no está conforme con el curso actual, pueda realizar un cambio del mismo de forma gratuita.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 703/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contratación de curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que decide presentarse a oposiciones para Corporaciones Locales, acude a la empresa reclamada, queda con el comercial y le expone unas cuestiones que le pueden interesar, enseñanza personalizada, insistiendo en este punto, a pesar de ser a distancia. La función del preparador es motivar, dirigir, entrenar y exigir la mejor preparación, serían grupos reducidos. Una prueba es informática, pero le dicen que no es problema porque hay varios ordenadores. El 16 de marzo firma el contrato y se inicia en la academia. Considera que siete días no es suficiente para valorar el material y el funcionamiento del centro. Cuando trabajas los temas te das cuenta que en cuanto a contenido no son buenos. En cuanto a la parte de informática tuvo un mal servicio. Se matriculó en la Academia de Utebo en abril de 2006. El preparador se cambió dos veces. El test que hace no se lo firman como apto no apto. Se queja sobre los test que no los considera apropiados porque aparecen preguntas para otro tipo de oposiciones. Para examinarse ya no acudió a la Academia. La figura del preparador es más bien el puesto de un auxiliar administrativo, no lo que considera ella que debe ser. En seis meses nadie le llama para preguntarle por qué no acude al centro, dónde está el rigor, la exigencia, etc. Por problemas familiares había un periodo de tiempo en el cual no podía hacer uso del curso y pidió que le devolvieran el dinero de ese tiempo que no se le concedió. Considera que ha sido engañada.

Solicita el importe del curso completo que ya está abonado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se matriculó el 16-03-06 y recibió los materiales el 22-03-07. La alumna hizo uso del curso, y ha entrado en la zona privada del alumno. Comunicó el problema del familiar y se le citó a una reunión que no acudió. No ha presentado queja hasta 14 meses después de matricularse, que presenta la reclamación. Se le entrega por escrito toda la información sobre el curso. Desconoce lo que le pueda decir el asesor, por eso se le facilita toda la información por escrito. La alumna reconoce que es un curso a distancia. El plazo de siete días para revocar el contrato está recogido en la normativa vigente. La baja la solicita diez meses después de matricularse. Entiende que la alumna ha hecho uso de todos los servicios y que fue correctamente informada de todo el con-

tenido del curso. Manifiesta que no preparan la prueba práctica de informática, sólo se les facilita la teoría. Dice que para corregir los test hay que concertar cita previa. Si el alumno deja de ir a la delegación no se le persigue, puesto que es cuestión personal del alumno.

Ofrece prórroga de estudios de cuatro meses o un aplazamiento de seis meses, que no es aceptada por la 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 planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la alumna cuando firmó la revisión previa al curso tuvo conocimiento del funcionamiento de la academia, tardando más de catorce meses en interponer la primera reclamación. No obstante, dado que existe una discrepancia entre el folleto informativo del curso y la guía didáctica en cuanto a la descripción de las funciones del preparador, discrepancia que puede inducir a error a la hora de contratar el curso, este Colegio Arbitral estima que la empresa reclamada deberá indemnizar a la reclamante con la cantidad de 545 euros, mediante transferencia bancaria a la cuenta de la reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0764/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece personalmente 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 del que consta su entrega en fecha 20-08-07.

De su solicitud de arbitraje se desprende que a juicio de la reclamante no se le informó que firmaba un contrato de financiación, que el material didáctico y el curso en general no está a la altura de sus expectativas y que no le han permitido darse de baja. Solicita la anulación del contrato y devolución de las cantidades abonadas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el 02-08-06, recibió el material didáctico el 08-08-06. Al día siguiente de la firma del contrato realizó y firmó la entrevista informándosele de todas las condiciones del curso. La alumna acudió a la delegación a realizar un test el 21-08-06, lo superó y se le envió el material para los siguientes temas. No volvió por la delegación. Cuando la empresa se puso en contacto con ella, la alumna les comentó que había dejado de estudiar, pero que reanudaría los estudios. No se supo nada más de la alumna hasta la reclamación nueve meses después. La alumna comenta en su reclamación que conoció de esta empresa en septiembre de 2006, lo que no puede ser ya que contrató un mes antes. El comercial le informó de todas las condiciones del curso. Esta alumna no ha firmado ningún contrato con una entidad financiera, sino que eligió forma de pago aplazada directamente a la empresa reclamada. La alumna se ha presentado a unas oposiciones para la Diputación Provincial de Alicante, convocatoria desde la que se informó desde la empresa reclamada. Ha pagado la matrícula y 12 recibos, por lo que quedan 12 recibos pendientes, que ascienden a un total de 1.074,96 euros. Podría mantenerse la oferta de pagar el 80% del curso y darle la baja, así como el posible cambio de curso, prórroga de estudios por un año más, o cesión del curso a otra persona de su elección.

### **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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que aun no habiendo quedado acreditado incumplimiento por parte de la empresa reclamada de las condiciones incluidas en el contrato de enseñanza, teniendo en cuenta las circunstancias especiales del caso al no haber hecho uso prácticamente del curso, no parece proporcionado el pago del importe íntegro del mismo.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

Que la reclamante deberá abonar a la empresa reclamada un 60% del importe del curso, que asciende a un total de 1.401 euros, tomando en consideración que con esta fecha ha pagado un total de 1.295,96 euros (matrícula más 12 recibos), la reclamante deberá abonar a la empresa reclamada 141,04 euros, quedando rescindido el contrato de enseñanza con esta fecha.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0765/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que “se ratifica en las alegaciones que constan en la solicitud de arbitraje.

Que reitera que en fecha 29-11-06 se formalizó contrato de enseñanza para el curso preparatorio de oposiciones al cuerpo de Agents Rurals de la Generalitat de Catalunya, cuyo coste de adquisición se establecía en la cantidad de 1.804,60 euros, de los cuales se entregaron a cuenta 400 euros, aplazando el resto del precio en doce mensualidades de 118,30 euros. Del precio de la contratación se ha hecho efectivo un importe de 636,60 euros.

Que tras tres meses de dedicación a la preparación del curso, esta parte solicitó la resolución del contrato por incumplimiento imputable a la empresa, y anulación de las cuotas desde el mes de enero de 2007. Se fundamenta el incumplimiento en las siguientes causas:

- El temario no se encuentra correctamente revisado para la correcta preparación de la oposición.
- Se presentaron test que no se ajustaban al temario.
- El personal docente del centro de Sabadell no tiene las habilidades ni conocimientos necesarios para explicar o aclarar las preguntas y respuestas ni los errores planteados.

Que la empresa reclamada ha desestimado la solicitud de cancelación de contrato, a pesar de reconocer expresamente que el temario del curso en que se encuentra matriculado (Agents Rurals per a la Generalitat de Catalunya) se encuentra en un proceso de revisión y que en un plazo aproximado de quince días estará finalizado. Cuando así sea, serán enviados a su domicilio.

En contrapartida la empresa reclamada ofrece como solución alternativa el cambio de curso para aprovechar el plazo de matrícula, o un aplazamiento de estudios, soluciones que esta parte ha rechazado ya que no se ajustan a las expectativas que le llevaron a contratar los servicios de esta empresa de enseñanza.

Que ciertamente la empresa envió nuevos test al domicilio, que habían sido actualizados, pero no en el plazo comprometido por la empresa (15 días), sino con posterioridad a dos meses, después de la solicitud de cancelación (11-04-07).

Que esta parte no sólo ha visto frustradas sus expectativas de una correcta preparación, sino que su consentimiento se ha visto viciado, puesto que el curso no se adaptaba a lo concertado en el momento de la contratación, ni en cuanto a temario ni en cuanto a plazos de ejecución, impidiendo la presentación a las primeras oposiciones que se convocaran.

Por todo ello solicita laudo estimatorio con resolución del contrato y devolución de las mutuas prestaciones de las partes”.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 29-11-06 de un curso de Agentes Rurales de Cataluña, recibió el material didáctico el 13-12-06. Al día siguiente de firmar el contrato realiza y firma la entrevista, aceptando las condiciones del curso. Empieza el curso con normalidad y realizó numerosas descargas. La empresa no tuvo constancia alguna de quejas, hasta que recibió la reclamación de la OMIC. El alumno se queja del tema 4; la empresa colgó en la página web el nuevo Estatuto de Autonomía con fecha 24-08-06. El tema 4 se ha actualizado posteriormente, el 16-01-07 el alumno descargó el tema actualizado. Los test son acordes con la unidad didáctica. Los test que presenta el alumno con su reclamación no son los de la empresa reclamada. El temario completo no se había terminado de revisar en la fecha que presentó la reclamación el alumno, febrero de 2007. Se le ha informado puntualmente de las convocatorias de oposiciones. Ha pagado matrícula y un recibo, que asciende a un total de 503,30 euros, quedando pendiente de pago la cantidad de 1.301,30 euros. La oferta de la empresa es el cambio de curso, prórroga de estudios por un año con temario actualizado, o cesión del curso a otra persona de su elección, o si el alumno insiste en su deseo de darse de baja del curso, que abonara un recibo más, el de febrero de 2007, ya que seguía haciendo uso del curso hasta abril de 2007, por lo que debería abonar 118,30 euros más, rescindiéndose 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 ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que el temario de las oposiciones para las que está destinado**

**el curso contratado, no ha sido actualizado en el plazo comprometido por la empresa reclamada, habiendo hecho uso, por otra parte, el alumno del curso de enseñanza hasta febrero de 2007.**

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

**Que el reclamante deberá abonar a la empresa reclamada 118,30 euros, correspondientes a la mensualidad de febrero de 2007, quedando resuelto el contrato con esa fecha.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0781/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un curso de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 22-08-07, receptionada por la reclamante, siendo éste el contenido de su reclamación: Firmó un contrato de enseñanza para preparar unas oposiciones de subalterno; le dan la posibilidad de pagar a crédito financiando con el banco en doce cuotas de 133,58 euros. A la firma del contrato le entregan el material que consta de doce temas que no coincide ni un solo tema con las oposiciones convocadas por el Principado. Se presenta a unas oposiciones y le tienen que enviar un temario totalmente diferente, cuando llevaba seis meses estudiando algo que no coincide con ninguna oposición. Siguiendo los controles se da cuenta de que la preparadora desconoce totalmente la materia, se limita a corregir test con una plantilla. Dejó de acudir a la academia, pero tiene que seguir pagando las cuotas por un servicio que no existe.

Solicita que la empresa reclamada rescinda el contrato, o bien, se haga cargo de las cuotas que quedan por pagar hasta la financiación del curso, desde el momento en que tiene constancia de que el material entregado carece de valor alguno para aprobar las oposiciones.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se matriculó el 02-11-06 de un curso para subalterno, recibe el material el 07-11-06, el asesor le da la información necesaria, posteriormente firma la revisión previa. Inicia el curso con normalidad, hace uso de la zona privada. Se matriculó de un curso de subalterno general, no en particular para el Principado de Asturias. La primera queja es la que presenta en esta Junta Arbitral. La reclamante se queja de que el temario no le ha servido de nada, pero se trata de un temario específico. Se le mandó el temario específico el 9 de abril, habiéndolo solicitado el día 2 del mismo mes.

Ofrece un cambio de curso, de titular, o una prórroga de estudios de seis meses, todo de forma gratuita.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha existido incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada, que remitió el temario específico de la Universidad de Oviedo tras la publicación de la convocatoria, una vez solicitado por la reclamante, que previamente hizo uso del curso contratado con normalidad.**

**Este Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento efectuado por la empresa reclamada, consistente en que la reclamante podrá optar por una prórroga de estudios de seis meses, un cambio de curso o un cambio de titular, todo ello sin coste adicional alguno para la misma, opción que deberá ejercer en el plazo de cumplimiento del presente Laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0844/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito de fecha 08-05-07, en que resumidamente dice:

“Que el 24-11-05, se personó un comercial de la empresa reclamada en su domicilio para ofrecerle un curso para preparar oposiciones para Policía Nacional. Accedió y firmaron un contrato de enseñanza que no le remitieron hasta el 18-02-06. Dio la cantidad de 225 euros en concepto de pago inicial. Nunca recibió el material de estudio. Por tanto el contrato no se activó. De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 7 del contrato de enseñanza el alumno puede revocar el contrato dentro de los siete días siguientes al recibo del material didáctico. Como no se ha enviado da por resuelto el contrato y les requiere la devolución de la cantidad inicial entregada (225 euros).”

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante se matriculó en un curso de preparación para Policía Nacional.

Firmó el contrato de enseñanza y el díptico informativo del curso, documentos de los que se le entregó copia en ese acto.

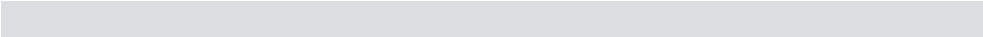
Se le envió el material a través de una agencia de transporte. El envío se hizo a su domicilio y al no estar presente se le dejó notificación. Pasó la propia alumna a recoger el material por las oficinas de la agencia de transporte, constanding firmado el recibí el día 17-12-05 a las 10,30 horas.

La alumna no ha manifestado ninguna queja hasta transcurridos dos años de la fecha del contrato.

Tiene abonada la matrícula y un primer recibo.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que existió contrato eficaz y válido a todos los efectos y que pese a no constar el contenido en el documento de acuse de recibo**



**del material, la práctica habitual es que dicho contenido sea el material objeto del contrato. Asimismo se desprende del expediente la demora en la reclamación, así como la existencia de comunicaciones entre las partes durante ese periodo a través del Departamento de Gestión de Cobros.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0874/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que realicé un contrato de manera telefónica con la empresa reclamada en marzo de 2007.

Mediante transferencia bancaria pagué a la empresa 250 euros, el 16-03-07.

El 20-03-07 llega a mi domicilio el material y la copia del contrato. En las condiciones del contrato en el anverso del mismo se establece en su párrafo cuarto el derecho de revocación contractual dentro de los siete días hábiles desde la recepción de la documentación.

El mismo día de recepción remito una carta certificada revocando el contrato. Me pongo en contacto con la empresa para ver cómo quieren que devuelva el material y saber cuándo me devolverán la cantidad de 250 euros.

Para mi sorpresa me comunican que me mandarán una carta diciendo que el contrato ha quedado anulado, pero que los 250 euros no me los devuelven por ser gastos de matrícula y otros. No me indican el medio para devolver el material.

A fecha de hoy todavía estoy esperando la carta en la que me debían dar instrucciones para la devolución del material.

Acudo a la OMIC de mi localidad donde en dos ocasiones se intentan poner en contacto con la empresa (el 13 de abril y el 22 de mayo) y viendo que la empresa no responde ni se aviene a la mediación me aconsejan acudir a la Junta Arbitral.

En las condiciones del contrato no figura ninguna cláusula en la que avisen de que la revocación supone la pérdida de las cantidades a cuenta, máxime cuando el material está intacto y embalado.

Aporto fotocopia del contrato, de la revocación, del documento de certificación en Correos y acreditación de la transferencia bancaria a la empresa.

Solicito se dicte resolución en la que se estime la pretensión reflejada en la solicitud de devolución de los 250 euros y que la empresa me diga un medio para devolver el material.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece po escrito ni lo ha hecho por medio de representante, habiendo sido citada en tiempo y forma mediante carta certificada y con aviso de recibo del que consta su entrega el día 24-09-07.

### **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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la revocación se realizó en plazo, no constando en las condiciones contractuales cláusula alguna que posibilite, en caso de revocación, la retención del importe de matrícula y/o cantidades entregadas a cuenta por los gastos de gestión de matrícula u otros trámites.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada devolverá al reclamante el importe de la matrícula, que asciende a un total de 250 euros, mediante ingreso en la cuenta del reclamante que consta en el contrato.**
- Asimismo, la empresa reclamada podrá retirar el material didáctico del domicilio del reclamante en el plazo de ejecución del laudo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0918/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Es licenciada en Ingeniería Industrial de Termoenergética, así como tiene la titulación de piano. En España, ha intentado trabajar en lo que fuera. Al ver el anuncio en prensa, quiso prepararse para Técnicos en Energía Solar y Eólica. Así llamó a la empresa reclamada, y le dijo que con su titulación quería obtener un diploma en España que le pudiera servir para trabajar en su sector. El delegado de la empresa reclamada le dijo que con el cursillo que le iban a dar no iba a tener problema para poder trabajar, y que la recomendarían especialmente, y en el máximo de dos meses tendría un trabajo con un salario de 1.800 euros como mínimo. Le dijeron que podía pagarlo a plazos, ella comentó que una vez obtenido el trabajo liquidaría su deuda, y que por ahora no firmaría el contrato. Hizo su primer examen, obteniendo la máxima calificación. Con su preparador, empezó a enviar su currículum a todas las empresas posibles. Posteriormente, hablaron con el preparador y las posibilidades de trabajos que podría tener, pero sin habérselo avisado, les hizo firmar el contrato sin poder pensarlo. Hizo el cursillo. Pasaban los meses y no encontraba trabajo. Fue a hablar con el preparador, y ni siquiera sabía que había terminado el cursillo. Él le dijo que lo prometido se cumpliría, que estuviera tranquila. Intentó buscar el trabajo de todas las formas posibles. Pasaban los meses, y no encontraba trabajo en su área, pero tenía que seguir pagando las cuotas. Al final ha tenido que entrar a trabajar en otro lugar, que no es de su área, ganando un 40% aproximadamente de lo que se le prometía. Una vez la llamaron desde Zaragoza, pero el trabajo estaba a 80 kilómetros y no entraba en la horquilla de edad requerida. El marido de la reclamante aporta el anuncio en prensa y dice que la empresa reclamada se anuncia como si actuara por encargo de las empresas de energías renovables. En los meses posteriores la empresa ha modificado el anuncio para no incurrir en publicidad engañosa. No le dieron clases prácticas que le habían prometido. Cinco meses después de terminado el cursillo le han llamado para clases prácticas. Sobre las prácticas que comenta la empresa reclamada, no las rechazó, sino que eran por la mañana y no podía acudir por estar trabajando; dijo que si fuera por la tarde iría; el representante de la empresa reclamada le dijo que él tampoco iría a esas prácticas, porque no son útiles. El temario es incompleto y no tiene calidad científica en cuanto a conocimientos. Firmaron un contrato con 420 horas, realizando el curso íntegro en tan solamente 45 horas. Si le encontraran trabajo, pagaría

todo lo adeudado por el curso. Solicita la anulación del contrato y de las cuotas, también devolución del importe de la matrícula y de la mensualidad abonada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el 10-01-07; firmó la revisión previa. Ha realizado el curso en su integridad, clases teóricas y prácticas; aporta el informe de realización de las prácticas. Cumplimentó la encuesta de satisfacción. En el contrato aparece claramente que la empresa no se responsabiliza de la obtención de trabajo. Desde el departamento de empleo se le explicaron todos los extremos para la búsqueda de trabajo. Se le buscó un contacto el 21-05-07 para realizar prácticas en una empresa, y la alumna no fue. En el contrato de enseñanza y folleto se especifica que no se garantiza un puesto de trabajo. Se ha enviado currículum, pero ya es responsabilidad de las empresas del sector en concreto el contratarlas. Ha abonado solamente la matrícula de 240 euros y el recibo del mes de febrero de 197,40 euros. Ha hecho uso de la zona privada de alumnos, ha completado todo el curso teórico y práctico, y no había planteado la alumna queja alguna sobre 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que si bien es cierto que el contrato especifica que no se garantiza un puesto de trabajo por parte de la empresa reclamada, de la formación previa de la alumna, así como del escaso tiempo utilizado para la obtención con éxito de la acreditación del curso (apenas 45 horas en relación con las 420 necesarias a juicio de la empresa), se entiende que la alumna contrató el curso para la obtención de un puesto de trabajo y no para formarse específicamente en este área, ya que la formación académica la poseía con anterioridad, formalizando el contrato atraída por una publicidad (“Puestos vacantes, sector energías renovables. Las empresas precisan personal cualificado para atender la gran demanda laboral, nosotros te preparamos. Sueldos desde 1.800 euros”) y una información facilitada por el comercial que podría haberle inducido a error en el consentimiento.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, declara:**

**Resolver el contrato de enseñanza, anulando la deuda pendiente de pago, que asciende a un total de 2.171,40 euros, quedando en poder de la empresa reclamada las cantidades abonadas hasta la fecha.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0939/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Estuvo mirando por Internet oposiciones para Cantabria. Al día siguiente vino una señora a su domicilio y la convenció para matricularse. Le dijo que ibas a tener clases uno o dos días a la semana con un máximo de cuatro personas, y que le iban a hacer un seguimiento; sólo le habló de la preparadora de Santander, no de la tutora de Zaragoza. Le dijeron que iba a tener clases normales, pero con un horario flexible. No ha tenido entrevista inicial, sólo fue a realizar la prueba inicial después de recibir el material didáctico. Cuando tuvo dudas fue a la delegación, y allí le dijeron que se tenía que resolver las dudas ella sola. También le dijeron que se hiciera los resúmenes ella misma, cuando a la hora de formalizar el contrato le habían comentado que la preparadora de Santander le ayudaría a hacer los resúmenes. Estuvo un mes de baja y no le hicieron ningún seguimiento. Cuando volvió se encontró la delegación cerrada, y sin ninguna referencia de a dónde se había trasladado. Llamó a la central de Zaragoza, y tampoco le dieron referencias del nuevo domicilio de la delegación. No se ha llegado a presentar a la oposición, ya que no le han preparado; el material no está actualizado, y le mandan material innecesario. Dejó de pagar, la empezaron a amenazar por no pagar. Por incumplimiento, solicita que se anulen las cuotas que no ha abonado, y del resto solicita que le devuelvan el 50% de lo ya abonado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el día 12-01-06; se le entregó el folleto; al día siguiente hizo la primera entrevista y revisión previa. La alumna ha acudido a la delegación en dos ocasiones, en febrero y julio de 2006; y no ha contactado nunca con la tutora. Con el material didáctico recibió la guía didáctica, en fecha 21-01-06. En la primera entrevista, revisión previa y guía didáctica, se le ha reiterado que el curso es a distancia, que no imparten clases presenciales, se le explicaron las funciones de preparador y de tutor. No ha hecho uso de la zona privada de alumnos. Se cerró la delegación en septiembre de 2006 y se informó a los alumnos por correo y por anuncio en la delegación anterior. La oferta de la empresa es el cambio de curso, prórroga de estudios por un año, o cesión del curso a otra persona de su elección

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado incumplimiento por parte de la empresa reclamada de las condiciones incluidas en el contrato de enseñanza. En caso de que hubiera existido una incorrecta información por parte de la comercial, la alumna pudo conocer, a través del folleto, guía didáctica y entrevista y revisión previa, las condiciones y método de enseñanza, que aceptó expresamente con su firma. Finalmente, la reclamante ha interpuesto la reclamación un año y medio después de la firma del contrato, periodo que, a juicio de este Colegio Arbitral excede en mucho de lo que es razonable y necesario para conocer el funcionamiento del curso contratado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Hacer suyo el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada, estableciendo que la reclamante podrá optar entre cambio de curso, prórroga de estudios por un año más sobre el plazo establecido en el curso objeto de reclamación, o cesión del curso a una persona de elección de la alumna, abonando el importe pendiente de pago en cuatro mensualidades de 132,19 euros cada una.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0981/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un curso de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que ha contratado un curso para trabajar en un crucero como personal de oficios que no se corresponde con la realidad, informaron que el curso constaba de dos partes: una teórica, dándole material a distancia y un curso práctico que incluye alojamiento y desplazamiento. Acabado esto le dicen que lo incluirán en las bolsas de trabajo de las navieras españolas. El sueldo oscilaría entre 2.500 y 3.000 euros mensuales, trabajando diariamente ocho horas durante el periodo que dure el embarque, los descansos semanales serían acumulables, que se disfrutarían al acabar el crucero y el contrato como mínimo para empezar, de seis meses.

Miró en la página web del Ministerio de Fomento y la citada empresa no aparecía como un centro homologado para realizar el curso práctico. El curso consiste en la realización de unos test que se corregirán por Internet, el curso se realiza al ritmo del alumno de forma personalizada y en función del tiempo disponible del alumno para el estudio. A partir de la mitad del periodo de corrección de los test, empiezan a relentizar el ritmo de corrección, de tal forma que antes lo hacían diariamente y a partir de este momento lo hacen cada dos, tres o cuatro días.

Acabada la parte teórica le dicen que le enviarán un diploma y que espere en casa a que le llame el ISM. Llama a Madrid a los servicios centrales del ISM y le dicen que lo único que ha contratado es una formación privada y que le valdrá como currículum. Que el curso práctico no depende de ellos, que lo único que ha hecho es tramitar su solicitud y que lo podía haber hecho él mismo, este curso es gratuito y a él se lo habían planteado como que ya entraba en el precio y lo había pagado, también le dicen que para este año se olvide de realizar el curso. Las pruebas que presenta son para demostrar las facturas del teléfono y el registro del correo electrónico. Adjunta grabación con el comercial con quien contrató el curso.

Le dijeron que estaba adherida la empresa a la Junta Arbitral de Consumo, lo cual le suponía una garantía para defender sus derechos. Él insistía que en el contrato no había nada que le respaldara, pero le seguía diciendo que no había ningún problema.

Los test los tenía que mandar de dos en dos. Tenía que llamar siempre por teléfono para que le mandaran la corrección de los test, inmediatamente después de la llamada se los mandaban.

Solicita la rescisión del contrato y la devolución del importe pagado por el curso, 1.595 euros. Por su parte se compromete a devolver el material así como el diploma que acredita la realización del curso.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, habiendo sido notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 24-10-07, constando en el expediente toda la documentación aportada por la empresa y a disposición del Colegio Arbitral para su estudio.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada, por entender que la empresa reclamada ha dado la formación teórica contratada, orientada a facilitar la superación de pruebas de selección para compañías navieras (tal y como se denomina el curso), según se acredita en la declaración y documentación presentada por el reclamante.**

**No obstante, este Colegio Arbitral estima que las expectativas de formación específica en cuanto a seguridad y otras materias, que oficialmente se exige para trabajar en buques, no se corresponden con la información recibida por el reclamante.**

**Por tanto, la empresa reclamada deberá restituir al reclamado la cantidad de 800 euros, mediante cheque bancario nominativo conformado, que le será enviado a su domicilio.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0991/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Empezó un curso de Auxiliar Administrativo, con la condición de que si no le era de su interés, poder cambiarlo a un curso de Técnico de Educación Infantil. No le han llegado a facilitar copia del contrato de Técnico de Educación Infantil, que era de unos 200 euros más barato. Aporta la empresa la documentación y compromisos que le facilitó el delegado. Lo aprobó con éxito y comenzó a buscar trabajo por las guarderías de Tarragona, en las que le dijeron que ese título no le servía, que necesitaba FP. El delegado le garantizó trabajo por tres años. Del importe total de 1.804,60 euros ha abonado todo menos tres recibos de 118,30 euros cada uno. Solicita la anulación del contrato, cancelación de la deuda pendiente y devolución de las cantidades abonadas hasta la fecha.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el 13-06-06, recibiendo el material didáctico el 16-06-06. Hizo un cambio de curso en septiembre de 2006 de forma gratuita (sin que ello suponga coste alguno para ambas partes), recibiendo asimismo el material didáctico. Firmó el contrato, revisión previa, y recibió folleto y guía didáctica, en los que se especifica claramente que no es una agencia de colocación, sino que el departamento de empleo le informa y asesora para que la alumna pueda buscar trabajo. Se especifica claramente también que el título carece de validez oficial. El título de Técnico en Educación Infantil equivale a Auxiliar en Educación Infantil, ya que para Técnico Superior necesitaría FP-2 al menos. La alumna realizó el curso en su integridad. El cambio de denominación del curso procede por un nuevo convenio del sector que ha entrado en vigor en 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, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la denominación del curso como Técnico de Educación Infantil ha podido inducir a la reclamante a error en el consentimiento al for-**

malizar el contrato, teniendo en cuenta, a mayor abundamiento, que el convenio del sector del que resulta la modificación de la denominación del puesto de trabajo en cuestión, pasando a denominarse como Asistente Infantil, existiendo otro denominado Técnico Superior en Educación Infantil, para el que se requiere haber cursado FP-2, y que no corresponde con el curso contratado, entró en vigor un año y medio antes de la formalización del contrato; por otra parte, en primera instancia se formalizó un contrato para la preparación de las oposiciones de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales, y la reclamante solicitó el cambio de curso dos meses después del contrato, lo que generó los correspondientes gastos a la empresa reclamada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, declara:

- Resolver el contrato de enseñanza, anulando la deuda pendiente de pago, que asciende a 354,90 euros; debiendo devolver la empresa reclamada a la reclamante la cantidad de 828,10 euros; y quedando en poder de la empresa reclamada la cantidad de 621,60 euros, correspondiente al importe de matrícula más dos recibos mensuales, tiempo durante el cual la reclamante cursó el preparatorio para Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0999/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Contrató un curso con la empresa reclamada y no lo ha podido llevar a cabo, ya que tenía que desplazarse desde Lérida a Zaragoza. La primera vez que vino al curso no estaban introducidos sus datos en el ordenador, por lo que no pudo realizar el examen. La segunda vez había en la sala varias personas, estaba un profesor dando clase, por lo que no se pudo concentrar para la realización del examen. La tercera vez ocurrió lo mismo en cuanto a la falta de condiciones y de concentración, y además la examinaron de temas que no eran los que se había preparado de acuerdo con el profesorado. También considera que el temario no es adecuado para la complejidad del curso. Perdía toda la mañana para aprovechar solamente 20 minutos, no había privacidad, ni condiciones ambientales y de ruido, por lo que no se puede llevar a cabo este tipo de curso. Intentó anular el curso ya en abril de 2007, pero le dijeron que no podía ser, en principio, para esto no le dijeron que tenía que hacerlo por escrito. Finalmente, llamó al contacto que tenía en el contrato, y escribió una carta, esto incomodó a la preparadora de Lérida. Le ofrecieron un curso a celebrar en Lérida, pero estos cursos no le interesaban y eran de importe inferior al contratado. Cuando devolvió una cuota, le comentaron que era un préstamo, extremo éste del que no le habían informado. Ha abonado todo el importe al banco. Solicita la devolución del dinero abonado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el 09-11-2006 de Técnico Especialista en redes de Internet, recibiendo un certificado de la academia que es la que imparte el curso y se realizan los exámenes online los alumnos asistidos con un instructor, esta cuestión se especifica en la guía didáctica para las prácticas, con horario de 9 a 14 y de 17 a 22 horas, como se especifica en la información facilitada por escrito a la alumna. La alumna ha asistido dos veces a la delegación, una de ellas con doble sesión. Estos cursos sólo se imparten en unas pocas delegaciones por la especificidad del curso, cuestión de la que se informó a la reclamante. La alumna comentó que por su trabajo no podía acudir con asiduidad a las clases. La alumna se puso en contacto con la empresa reclamada, diciendo que quería anular el curso porque no podía afrontar los pagos. Le ofrecen la devolución de 750 euros y cambio de curso a elección de la alumna, oferta que no es aceptada por la alumna.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por entender que tomando en consideración la escasa utilización del curso, cinco meses desde la formalización del contrato, no parece razonable exigir el importe íntegro del curso, que, por otra parte, es de un importe elevado dada la complejidad del curso, y, de hecho, la propia empresa reclamada, teniendo en cuenta este extremo, ofrece la devolución de 750 euros y cambio de curso a elección de la alumna.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, declara:

- Resolver el contrato de enseñanza, debiendo abonar la empresa reclamada a la reclamante la cantidad de 2.210 euros; las obligaciones que se derivan del préstamo formalizado por la reclamante, serán atendidas a cargo de la reclamante, en caso de que siguieran vigentes en la fecha de recepción del laudo.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1034/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. La empresa contactó con ella tras haber contactado la reclamante por Internet. Vino un comercial a su domicilio. Le explicaron el método de enseñanza, pero no la forma de pago. Se apuntó a dos oposiciones. Quedaron finalmente que pagaría directamente cada mes por domiciliación y a esos solos efectos le dio su cuenta bancaria. Posteriormente le llegaron las cuotas de un crédito bancario, algo de lo que no le habían informado. Como no cumplía las expectativas generadas por la alumna, quiso darse de baja de uno de los dos contratos, pero no le hicieron caso. Le dijeron que sobre los pagos se tenía que entender con el banco, cuestión ésta que no era la convenida. También hay una publicidad engañosa sobre las funciones del preparador. En cuanto al material didáctico, la mitad del material es común a los dos contratos; uno de los temas es idéntico; cuestión de la que tampoco se le había informado. Los temarios son muy básicos, adolecen de errores, entre otros extremos. No le parece de calidad el que le digan que debe entrar a la zona privada de alumnos para ver la fe de erratas. También le habían dicho que podía trabajar en esa empresa sólo por haber hecho un curso; de hecho, hay compañeros que están haciendo temas, lo que no parece muy adecuado para la calidad y actualización de los temas. Solicita la resolución de los dos contratos; no continuar pagando, y devolución íntegra de las cuotas abonadas; en última instancia, pediría la devolución de las cuotas desde que reclamó; las cuotas las ha seguido abonando al banco. Acudía a la delegación, pero la preparadora no le resolvía las dudas o cuestiones planteadas; no se ha puesto en contacto con la tutora. Comenta la alumna que para conocer el contenido del curso se necesita un tiempo dilatado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matricula el 17-01-07 de dos cursos; una semana después hizo la entrevista y revisión previa. La alumna firmó los contratos con la fórmula de financiación bancaria, y por vía telemática dijo que había firmado los contratos con financiación bancaria, y que por motivos económicos quería dejar uno de los cursos. No obra en poder de la empresa copia de los créditos. Ha acudido a la delegación hasta mediados de mayo de 2007, y ha hecho un frecuente uso de la zona privada de alumnos. No había formulado queja alguna por los cursos ni por el material, solamente se puso en contacto para resolver un contrato por motivos económicos. La oferta de la empresa es el cambio

de cursos, prórroga de estudios por un año, o cesión de los cursos a otra persona de su elección. Considera que no se ha producido incumplimiento contractual, no estando de acuerdo con la baja de los cursos.

## **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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que la alumna fuera informada correctamente sobre las condiciones de financiación del curso; por otra parte, se ha podido constatar que una gran parte del temario de los dos cursos contratados coincidía en su contenido; finalmente, el plazo transcurrido desde la firma de los contratos hasta la reclamación parece razonable tomando en consideración que se habían contratado dos cursos y, en consecuencia, había un doble volumen de material didáctico que revisar.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, declara:**

- La resolución de la relación contractual a fecha 16-08-07, en la que interpuso la reclamación la alumna.**
- En su virtud, la empresa reclamada procederá a su cargo a cancelar los dos créditos o fórmulas de pago aplazado vinculados a los dos contratos firmados por la reclamante.**
- Asimismo, la empresa reclamada procederá a devolver las cantidades abonadas por la reclamante desde el 16-08-07 hasta la fecha de recepción del laudo, mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1045/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un curso de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se matriculó en un curso de auxiliar de clasificación y reparto en correos con la empresa reclamada, contrató el 14-06-07. Abonó por adelantado 1.395 euros en efectivo. Tras analizar el temario recibido decidió desistir del curso y en el plazo de siete días envió una carta certificada solicitando la devolución del dinero. Llama varias veces, incluso va en persona, pero sólo le dan largas, por ello acude a esta Junta Arbitral con el fin de recuperar su dinero. El material se encuentra en su poder en perfecto estado. Por tanto solicita la devolución de los 1.395 euros que pagó, y se compromete a devolver el material íntegro.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, habiendo sido notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 24-10-07, constando en el expediente toda la documentación aportada por la empresa y a disposición del Colegio Arbitral para su estudio.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que la reclamante ejercitó su derecho de libre desistimiento en tiempo y forma.**

**Por tanto, la empresa reclamada deberá restituir a la reclamada la cantidad de 1.395 euros, mediante cheque bancario nominativo conformado, que le será enviado a su domicilio.**

**Por su parte, la reclamante devolverá el material completo que le fue suministrado, en la sede de la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1166/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito de fecha 26-11-07, en que resumidamente dice:

“Que con fecha 23-04-07, acudió a la academia, ese mismo día suscribió contrato de enseñanza con la demandada, para la preparación de un curso de Área Educativa Primaria - Educación Infantil con un coste, en concepto de matrícula, de 2.175 euros y en el que se acordó fijar la forma de pago mediante tres pagos fraccionados de 725 euros, de los cuales el primero de ellos se hizo efectivo ese mismo día y los dos restantes se abonarían con posterioridad mediante domiciliación bancaria.

La convocatoria de pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo de Maestros de la Comunidad Autónoma del País Vasco consta de bloques diferenciados e independientes, entre ellos, esencialmente el temario específico (examen) y la programación didáctica (un trabajo).

El día 23-06-07 se convocó el examen del temario específico.

Además de preguntas sobre el temario teórico, me informé sobre aspectos generales de la convocatoria a la oposición y, por consiguiente, sobre los apartados en que consta la misma. En concreto, le pregunté a mi preparador cuándo tenía que presentar la programación didáctica (el trabajo) y le contestó, sin dudarle, que con posterioridad al examen teórico, es decir, después del 23 de junio

El 23 de junio acudí a Bilbao a realizar el examen del temario específico. Una vez allí mi sorpresa fue mayúscula cuando me informan que estaba excluida de las oposiciones para el cuerpo de maestros de la Comunidad Autónoma del País Vasco porque tenía que haber entregado la programación didáctica (el trabajo) el día 16-06-07, es decir, una semana antes del examen y no después del mismo como me había dicho mi preparador personal de la academia.

Con fecha 25-06-07, era tal mi indignación que no dudé en interponer una reclamación ante la Oficina Territorial de Álava perteneciente al Departamento de Industria, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

En el escrito de alegaciones de la parte reclamada se dice textualmente “Nuestros alumnos cuentan con diferentes medios para mantenerse informados, tales



como el tutor, el preparador, la Zona Privada de Alumnos y las bases de la convocatoria. Es por ello que el preparador entiende que el alumno, al poseer las bases, está informado en todo lo referente a la convocatoria a la cual se va a presentar y que si le surge cualquier duda al respecto será el propio alumno el que pregunte, bien a su tutor o bien a su preparador.

En mi condición de alumna, elijo dentro de ese abanico de medios informativos el que evidentemente parece más adecuado (el preparador personal) y si éste actúa negligentemente será su responsabilidad y evidentemente la de la Academia para la que trabaja.

Solicita a esa Junta Arbitral de Consumo de Aragón que tenga por presentadas estas alegaciones y documentación que se acompaña y a la vista de las mismas, se acuerde que la empresa reclamada ha incumplido esencialmente sus obligaciones contractuales, debiendo indemnizar a la reclamante en la cantidad de 725 euros por daños y perjuicios, cantidad que se corresponde con la entregada en su día por matrícula, declarando asimismo que no debe abonar ninguna cantidad a la citada academia.”

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante se matriculó de un curso de educación infantil el 23-04-07. Recibió el material del curso el 25-04-07.

El 23 de abril tuvo una revisión previa, y el día 26 de ese mismo mes tiene la primera entrevista con el preparador donde se revisa y firma el folleto informativo y la guía didáctica, además de entregársele otra documentación relativa a la oposición que va a preparar.

La alumna acudió a la academia un mes más tarde de la fecha en que presentó la instancia para la oposición, incluso más tarde de haber acabado el plazo de presentación.

El 23-03-07, la empresa reclamada colgó en la “Zona de alumnos” la convocatoria de la oposición.

En los tablones de anuncios de las delegaciones de la empresa reclamada, también están colgadas las bases de la convocatoria.

Por todo ello, se considera que la reclamante cuando acudió a la academia ya conocía las bases de la convocatoria puesto que presentó la instancia. Además, desde el primer momento de matricularse podía haber accedido a las bases de la convocatoria, tanto en la delegación como en la “Zona privada de alumnos”.

En cuanto a la pruebas de las oposición, una cosa es la “unidad didáctica” que se presenta, aproximadamente, una semana después del examen. Concretamente el 25-06-07. Y otra distinta la “programación didáctica” que es lo que debería haber presentado el día 16 de marzo.

No queda claro que la alumna cuando preguntó a la preparadora, lo hiciera sobre la “unidad didáctica” o sobre la “programación didáctica”.

La alumna sigue matriculada y asistiendo a la academia para preparar las oposiciones al Ayuntamiento de Vitoria.

La empresa reclamada le ofrece la posibilidad de hacer un cambio de curso de forma gratuita y una prórroga de estudios por un año.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada al haber quedado suficientemente acreditado que la reclamante conocía, incluso antes de matricularse, las bases de la convocatoria, en las que constan las fechas de cada una de las pruebas. Además, las citadas bases estaban a su disposición tanto en la delegación de la empresa reclamada como en la “Zona privada de alumnos”. Asimismo, no queda acreditado que la reclamante efectuara de forma correcta la pregunta sobre la presentación de la “programación didáctica” (que no la “unidad didáctica”, como figura en la reclamación inicial) ni de que ésta fuera equivocadamente contestada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1233/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**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 del que consta su entrega en fecha 23-01-08.

De su solicitud de arbitraje se desprende que solicitó información a la empresa reclamada para trabajar en cruceros y trasatlánticos. Le dijeron que para remitirle el resto de la información tenía que hacer una transferencia de 195 euros y facilitar sus datos bancarios. El 06-04-06 le llegó la carpeta del curso, documento de solicitud de matrícula, domiciliación bancaria y guía del alumno.

Como no se ajustaba a lo informado por teléfono, no firmó el contrato ni lo remitió. La empresa le ha empezado a solicitar los recibos. Solicita la anulación del curso nunca contratado y devolución de los 195 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se procedió a la venta de un curso, con la entrega de material y tutoría, envío de test. No ha firmado el contrato, pero queda acreditado que recibió el material didáctico y el contrato. Según la legislación vigente, debe desistir del curso en siete días, no habiendo hecho uso de su derecho.

La situación creada sería injusta, ya que se quedaría con el material didáctico por 195 euros. La empresa considera que se acepta tácitamente el contrato al recibir el material y realizar la transferencia bancaria. La empresa reitera que el curso se vende íntegro. La postura de la empresa es que el contrato está vigente y que el reclamante debe 1.200 euros, cifra resultante de restar al importe total del curso, 1.395 euros, el importe de 195 euros de la transferencia realizada.

### 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que el reclamante no ha firmado el contrato de su puño y letra, tal como requiere la ley.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Declarar inexistente el contrato, por lo que el reclamante deberá devolver en el plazo de quince días el material didáctico a la empresa reclamada en las condiciones y estado en los que lo recibió.**
- Una vez recibido el material didáctico, la empresa reclamada deberá devolver al reclamante, en el plazo de quince días, la cuantía de 195 euros que se abonó por transferencia.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1255/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que me matriculé en el curso de Comunidades Europeas el día 16-04-05, informándome que siendo licenciada en Historia del Arte y teniendo conocimientos de inglés reunía los requisitos para presentarme a las oposiciones para funcionarios de categoría AD5 en la Unión Europea, ya que no exigían experiencia laboral, ni licenciatura específica. La empresa reclamada facilitaría el temario y los test iguales a los que encontraría en el examen para dicha oposición, asimismo se me informó que dicha oposición se convocaba varias veces al año.

La realidad es que la última convocatoria que se celebró de esta especialidad fue en julio de 2005, y que no se había convocado ni en 2003, ni en 2004, ni en 2006, ni en 2007.

El servicio de tutores sólo puede utilizarse por teléfono y correo electrónico, en el mes de abril causó baja la tutora y tardaron un mes en suplirla. Llego a la conclusión de que la información no te la dan si no la pides y que el servicio de tutores no es personalizado ni individualizado como me informaron al matricularme.

El servicio de atención al cliente es deficiente al no poder contactar en Valencia con ningún responsable de la empresa reclamada.

Solicito, por tratarse de una publicidad engañosa, la devolución de la totalidad del coste del curso de Comunidades Europeas que asciende a 3.469,80 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de Comunidades Europeas el 16-04-05. Con fecha 26-04-05 se entregó la documentación completa del curso. En la fecha de hoy no se ha procedido a la devolución del material.

La alumna ha hecho uso de la zona privada del alumno que ofrece a la empresa reclamada, así como del material entregado, descargas, etc. El material entregado con el curso sirve para preparar la parte común y general de las oposiciones que contienen temas comunitarios. No ha contactado más que una vez con el tutor a lo largo de dos años.

No se tiene constancia de ninguna queja por parte de la reclamante hasta el día 25-06-07, dos años después de la matrícula. Al estar fuera de plazo, siete días hábiles, no se le acepta la reclamación.

La empresa reclamada ofrece una prórroga de estudios.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada y en su virtud la empresa reclamada deberá indemnizar a la reclamante con un importe de 1.000 euros por la incorrecta información facilitada en la firma del contrato, ya que le informaron que con su titulación y falta de experiencia podría optar a las oposiciones europeas AD5, si bien este Colegio Arbitral ha podido comprobar con la documentación aportada por la parte reclamada que sólo puede optar a un pequeño porcentaje de oposiciones, ya que en la mayoría exigen experiencia o titulaciones específicas de las citadas oposiciones.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1295/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**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 del que consta su entrega en fecha 24-01-08.

De su solicitud de arbitraje se desprende que contrató un curso para Agentes Rurales de Cataluña. Debido a un accidente consideró que no podría pasar las pruebas físicas, pidió el cambio a un curso de Energía Solar y Eólica, cambio que le concedieron, pero no le otorgaron nuevo plazo de contrato. Luego pidió prórroga y le concedieron dos meses de forma gratuita.

Debido al trabajo y nivel de estudios no podía afrontar el curso en plazo y las siguientes prórrogas las tenía que pagar. Solicita la devolución del dinero pagado una vez deducidos los gastos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 25-07-03; el curso tiene una duración de tres años. El 13-07-06, cuando iba a finalizar el plazo de tres años, solicita una prórroga de seis meses porque no había podido finalizarlo; se le concedió hasta el 25-01-07. En septiembre de 2006 solicita un aplazamiento formativo, que se le concede hasta el final del año 2006. El 22-12-06 solicita un cambio de curso, el 22 de enero se le envían las condiciones de cambio de curso, el 19 de abril las acepta, y se le concede un cambio de curso con prórroga de seis meses, finalizando el contrato hasta el 05-07-07. El 05-07-07 solicita prórroga de dos meses, se le contesta el 09-07-07, concediéndosela hasta el 05-09-07. El 09-08-07 solicita por teléfono una nueva prórroga, se le contesta el 14-08-07 indicándole que la prórroga ya no puede ser gratuita, como ha sido en las veces anteriores; solamente tenía que pagar un dinero adicional por el cambio de curso al ser más caro, 615 euros más. Finalmente envía carta el 27-08-07 solicitando prórroga, se le contesta el 04-09-07, concediéndole prórroga, otra vez gratuita (no se le ha cobrado ninguna prórroga en todo este proceso) de dos meses hasta el 05-11-07. Del segundo curso no ha hecho nada. La empresa ha recibido todo el dinero, tanto del primer curso como del segundo; para el primero solicitó un crédito. La empresa considera que ha actuado correctamente; comenta que le informaron suficientemente que el cambio de curso suponía un coste adicional, de hecho, se le

han concedido gratuitamente un importante número de prórrogas, sin estar obligada la empresa a ello.

### **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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que el alumno fue informado del cambio de curso y de sus condiciones, entre las que se incluye un coste adicional de 615 euros.**

**No obstante, de la documentación aportada se desprende que el alumno pudo entender que la duración del curso de Energía Solar y Eólica se desarrollaba durante un año con el pago de los 615 euros. Tomando en consideración que el 27-04-07 recibe el material didáctico e interpone la solicitud de arbitraje el 28-09-07, han transcurrido cinco meses de desarrollo del curso; por tanto, la empresa reclamada concederá un plazo de siete meses desde la notificación de este laudo para que el reclamante pueda concluir el curso de Energía Solar Eólica.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1296/07-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**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 del que consta su entrega en fecha 24-01-08.

De su solicitud de arbitraje se desprende que el temario del curso no estaba adaptado a la Comunidad de Cataluña. Comunicó a la empresa que si no adaptaban el temario le anularan el contrato. No recibió respuesta. No obstante, recibió cartas de reclamación de deuda. Diez meses después envió carta solicitando lo mismo, pero no recibió respuesta. En agosto de 2007 recibió una carta en la que le reclamaban 1.399,20 euros más intereses de demora. Solicita la anulación del contrato, cancelación de la deuda y devolución de los 522,20 euros abonados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matricula el 14-10-05, recibiendo el material didáctico el 27-10-05. Reclama por no haber recibido el material para Cataluña y de dibujo técnico. En la guía y folleto se le explica que se recibe un material general y que es el alumno el que tiene que indicar a qué Universidad se presenta para poder enviarle el material específico. No consta devolución de material. El alumno ha estado utilizando los servicios del curso, ha entrado en la zona privada de alumnos dos veces; se ha descargado material; no obstante, no ha ido a la delegación ni ha hecho los test. Ha abonado la matrícula y un recibo, por lo que adeuda a la empresa 1.399,20 euros. A la empresa le consta que el alumno se ha dirigido el 23-04-06, reclamando material de Catalán y de dibujo técnico; no obstante, la empresa reitera que debe indicar la Universidad concreta a la que se va a presentar y qué especialidad. Si el alumno quiere seguir con el curso se puede poner en contacto con la empresa, indique la Universidad y especialidad, y la empresa le facilitará el temario concreto, con una prórroga de seis meses, como se había matriculado en octubre de 2005, terminaría en octubre de 2008, entonces se le terminaría en abril de 2009.

### **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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que el alumno había solicitado a la empresa reclamada el material didáctico específico para poder presentarse a la prueba de acceso para mayores de 25 años correspondiente a la Comunidad de Cataluña, sin haber recibido dicho material requerido.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Cancelar la deuda pendiente de 1.399,20 euros.
- Por su parte, la matrícula y primer recibo abonados quedarán en poder de la empresa reclamada por los gastos de gestión y de material enviado al reclamante que conservará dicho material en su poder.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1326/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, de fecha 03-07-07, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia.

Se da copia del escrito presentado a la empresa reclamada y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en su escrito manifiesta que se ratifica en lo expresado en su escrito de reclamación, que la empresa reclamada actuó en fraude de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de Consumidores y Usuarios y de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

Especifica que en fraude de ley se ha indicado en el encabezamiento del contrato de enseñanza que dicho contrato “se ha celebrado previa solicitud expresa del interesado y concertación personal” así como en la cláusula 7, no produciéndose así los hechos, puesto que la empresa reclamada fue la que ofertó dicha formación vía correo electrónico y llamada telefónica.

Asegura que la formalización del contrato tiene defectos tales como: no fechas de puño y letra de la interesada; así como tampoco se ha procedido a informar y hacer entrega de un documento de desistimiento, hecho que ha dificultado la rescisión del contrato.

Solicita la nulidad del contrato, con restitución de las prestaciones realizadas por ambas partes: entrega del material didáctico no utilizado y devolución del pago realizado por importe de 600 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna se matriculó el 15-11-06, para lo que abonó la cantidad de 195 euros en concepto de matrícula, quedando obligada a pagar doce mensualidades de 154 euros.

Con fecha 14 de diciembre decide cambiar las condiciones de pago, por lo que queda una matrícula de 600 euros y dos mensualidades de 600 euros, haciendo un total de 1.800 euros. Como había habido un ingreso de 195 euros, en ese momento abona 405 euros más en concepto de matrícula.

La reclamante aporta documentos en los que constan las fechas y firmas, incluidas las de la reclamante: el contrato de 15-11-06, el folleto informativo del curso, que llena en la misma fecha con el asesor en su domicilio, el nuevo contrato de 14-12-06, un documento llamado revisión previa de 21-11-06 y otros de la misma fecha denominado “primera entrevista”. Además aporta dos justificantes de pago por 195 y 405 euros, respectivamente, que suponen la cantidad de la matrícula acordada en el segundo de los contratos.

Cuando realiza la revisión previa, el 21-11-06, se le informó sobre la forma de usar la zona privada de alumnos y las funciones del tutor y del preparador.

Sobre las irregularidades manifestadas en los contratos, hace referencia a los documentos aportados, indicando que es posible que los que ella aporte puede ser un borrador.

Aclara que la empresa no se ha puesto en contacto directamente con ella, en contra de lo que afirma en las alegaciones. Explica que la reclamante había venido referida de parte de otra persona, su prima, que no sólo no ha tenido ningún problema, sino que actualmente está trabajando gracias a la realización de un curso con la misma empresa. A cambio de ese contacto, que dio lugar al contrato, la empresa hizo un obsequio a dicha prima. Así que fue la alumna la que se puso en contacto con ellos el 02-11-07 facilitando sus datos y qué curso quería. Por eso afirma que no hay fraude de ley en relación con la facilitación de un documento de revocación ya que no es obligatorio en esas circunstancias. Pero que, no obstante recibió, aun con toda información cumplida sobre la manera de revocar el contrato.

Durante un año, la alumna no había manifestado ninguna disconformidad con el curso. Ha presentado la reclamación cuando desde el departamento de gestión de cobros le ha reclamado los pagos pendientes, puesto que sólo ha abonado los primeros 600 euros.

Ofrecen una prórroga gratuita de estudios por un año o un cambio de curso pagando sólo la diferencia de su coste, en su caso. No admiten la baja en el curso, porque no ha habido quejas sobre el servicio, porque no ha hecho uso de él, porque desde noviembre de 2007 tiene en su domicilio todos los materiales del curso y ha pasado mucho tiempo desde la firma del contrato sin alegación alguna hasta la reclamación de lo adeudado.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y, señaladamente, de la documentación aportada en el trámite de la audiencia, en concreto dos contratos debidamente fechados y firmados anteriores al aportado por la reclamante y de la revisión y entrevista previas, así como teniendo en cuenta la falta absoluta de reclamación de la reclamante, tanto antes como con posterioridad a la recepción de todos los materiales del curso que se encuentran en su poder, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.

En consecuencia, se acuerda conceder a la reclamante una opción entre prórroga gratuita de estudios por un año o un cambio de curso abonando, en su caso, la diferencia del coste, haciendo el Colegio Arbitral suyo el ofrecimiento de la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1332/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 28-03-07, contrató con la empresa reclamada un curso de “Técnico Especialista en Instalaciones Subacuáticas”, por lo que dio paga y señal de 415 euros en la fecha de la firma del contrato. El 13-07-07 pagó el importe total del curso mediante transferencia bancaria.

Considera que ha habido incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada por los siguientes motivos:

1. Hay preguntas de los test de ejercicios que no se corresponden con el temario didáctico, por lo que éste no es correcto. Esto dio lugar a que le dieran por aprobados algunos test en los que las preguntas no eran correctas, y que en el examen en el centro hubiera preguntas que no pudo practicar.
2. Ha tenido dificultades para contactar con el tutor por vía telefónica, ocurriendo el 27 de septiembre que el tutor se fue antes del horario establecido, sin que se pusiera en contacto con él el siguiente día de tutoría, como le habían dicho.

Se reitera en lo escrito con las pruebas que ya presentó. Al ser un curso a distancia y dado su importe (casi 4.000 euros), cree que las herramientas del curso no se corresponden con lo contratado: hay un tratamiento incorrecto, con preguntas y respuestas que no existen. De eso no se ha podido dar cuenta hasta que empezó a estudiar. Sólo ha preparado los seis primeros temas. Dice que piden un nivel alto para aprobar, lo que le parece bien, pero las herramientas proporcionadas no son las adecuadas.

Reconoce que le falta una parte de pago del curso, correspondiente a unas prácticas para las que le exigían pasar la parte teórica.

Respecto a la oferta de un descuento del 20% que hace la empresa reclamada, no puede admitirlo porque no tiene seguridad de que en el resto del temario no vayan a salir más errores. Considera, además, que no se trata de erratas, sino errores que le crean problemas al prepararlo y también al hacer los exámenes.

No ha devuelto el material didáctico porque no tenía claro qué es lo que iba a pasar con este curso.

Solicita la devolución del dinero abonado por el curso, que asciende a la cantidad de 2.985 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno se matriculó el 28-03-07. Recibió el material el 05-04-07, sin que nunca haya devuelto ninguno. Pasó la entrevista y revisión previa con la declaración de que conoce el sistema del curso. El 07-05-07 solicitó un aplazamiento, que le fue concedido.

No presentó ninguna queja hasta septiembre de 2007. Los errores son más bien erratas. Sólo dos preguntas cambiadas o el cambio del sentido de algún término. El tutor le había avisado de dichos errores. Respecto a la queja acerca de las dificultades con el tutor, explica las diferentes formas de ponerse en contacto con él, indicando que la vía telefónica está más expuesta a tener colapsos.

El 04-10-07 envió a través de la zona privada de alumnos seis test, que al día siguiente le fueron devueltos corregidos.

Han pasado más de seis meses de la relación antes de que planteara ninguna queja. El 4 y 10 de octubre de 2007 realizó sendas prácticas. Además, presentó a su hermana como alumna referida, por lo que el reclamante recibió un obsequio.

Ofrece una prórroga de un año del contrato para que el alumno siga con la preparación.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que, pese a que los errores acreditados en los test no justifican en sí mismos la devolución del importe total del curso, sí que han originado una pérdida de confianza por parte del alumno en la calidad y servicio del mismo, principalmente por haberse producido al inicio del curso, teniendo en cuenta el aplazamiento habido.**

**En consecuencia, este Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada debe proceder a la cancelación del curso con extinción de la relación contractual entre las partes y a la devolución de la cantidad de 2.275 euros, correspondiente a dos tercios del importe total del curso.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1347/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en enseñanza a distancia

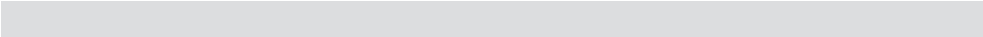
**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que contrató con la empresa demandada un curso de preparación de oposición a celador, siendo que el contrato lo firmó en días posteriores a la fecha que consta en el contrato, aunque le dijeron que eso no importaba. Pagó 100 euros en ese momento financiando la cantidad restante con un crédito. Le dijeron que tenía una profesora de apoyo con la que se comunicaría por teléfono y mail, pero sin embargo no ha sabido nada de ella desde entonces. Recibió los apuntes y los mantiene en la actualidad en su poder. Mandó varias cartas certificadas explicando que la empresa no había cumplido y que ya no confiaba en ella por lo que pedía que le anularan el contrato. Solicita la rescisión del contrato y la devolución del dinero pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que no ha incumplido la obligación de prestar a la reclamante la formación precisa para la superación de la oposición de celador, teniendo el contrato una duración de un año, por lo que estará vigente hasta el próximo 06-06-08, estando la empresa dispuesta a cumplir con sus obligaciones; y entendiendo que la demandante ha sido la parte incumplidora, puesto que formalizó su solicitud de baja de forma extemporánea, no atendió a la profesora que le fue asignada, no comunicó su cambio de domicilio ni datos de contacto y continúa teniendo en su poder los libros temarios que se le proporcionaron. Solicita la desestimación de la demanda.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera probado, verificadas las fechas que constan en los documentos, que no se llegó a ejercitar el derecho de revocación dentro del plazo legalmente previsto. Constatada dicha inexistencia de revocación legalmente ejercida, no apreciamos causa suficiente para avallar la pretensión de la reclamante de rescindir el contrato, puesto que el material suministrado no fue devuelto, lo que presupone una conformidad con el mismo, y además entendemos que no ha quedado probado el incumplimiento de obligaciones por parte de la empresa reclamada, dado que la propia natura-**





**leza de la modalidad de enseñanza presupone una cierta disposición o iniciativa activa por parte de la alumna, que no se ha demostrado que se diera y no una mera disposición pasiva a expensas de lo que pueda hacer el profesor o tutor.**

**En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1358/07-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, de fecha 27-02-08, ante la imposibilidad de asistir a esta audiencia.

En resumen, en su escrito de reclamación manifiesta que, buscando un centro de formación técnica para mejorar su nivel de vida, se encontró con la empresa reclamada, que le envió una persona a su casa a explicarle los cursos. Él y su amigo le advirtieron que tenía problema con el idioma porque llevaba poco tiempo en España. Ella les habló de un curso muy bueno de “Energía Solar y Eólica”, que era muy práctico y con profesores personales y que otras personas que no entendían el idioma acababan bien el curso.

Al solicitarle ver los materiales, también los de las prácticas, les dijo que no podían verlos hasta que no firmasen los contratos y pagasen. Les informó de que si no podían estudiar por la dificultad del idioma, tenían libertad de anular el contrato. Convinieron y pagaron la cantidad correspondiente. Esto era el mes de marzo de 2006.

Les enviaron los materiales que contenían ciencia pura y cálculo, y no incluían los DVDs y CDs anunciados. Estuvieron tres días intentando estudiar porque tenían muchas ganas de aprender, pero no entendían nada. Cuando al cuarto día fueron a la oficina a ver al profesor, les dijeron que era a distancia. Le llamaron para pedirle el material en inglés y los DVDs y CDs, les contestó que no había nada de eso.

Viendo que todo era tan complicado, su única opción era anular el contrato, para lo que fueron a la oficina el quinto día. La secretaria les dijo que tenían razón y se lo comunicó a la central de la empresa. Posteriormente, llamaron al teléfono que ella les dio para confirmar si los contratos habían sido anulados y les dijeron que sí.

Al mes siguiente tuvo que volver a Nigeria y se quedó unos meses por asuntos familiares. Después de volver a España en noviembre, recibió llamadas del banco porque, le explicaron, ellos habían pagado a la empresa reclamada por el curso y que tiene que devolver al banco la cantidad cobrada por la empresa reclamada.

Interpusieron reclamación y solicitud de arbitraje en el Ayuntamiento de Girona. La empresa reclamada ha anulado el contrato y la deuda de su amigo, pero no comprende por qué la suya no.

Solicita la anulación de la deuda que le reclaman porque no se cumplieron las condiciones que le dijeron al momento de formalizar el contrato. Asimismo, reclama la devolución del dinero que ha pagado, que asciende a un importe de 1.552,18 euros. Por último, solicita la baja y anulación del contrato y que le excluya de la lista de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante se matriculó el 08-03-06 en un curso preparatorio de “Energía Solar y Eólica”, curso por un año, que no es estrictamente a distancia ya que cuenta con prácticas. Al día siguiente acude a la revisión y entrevista previa y firma los documentos pertinentes, indicando que conoce toda la información sobre el curso, sobre su contenido, requisitos y condiciones. Para su financiación, la empresa reclamada facilita la gestión de un crédito en determinadas entidades bancarias y el reclamante eligió ésta.

Aporta copia de los dos contratos: el de enseñanza y el contrato de préstamo (crédito rápido), ambos de la misma fecha, que firma en la delegación de la empresa reclamada. Asimismo, aporta documento de revisión previa y copia del correo electrónico del reclamante de 03-05-07.

En el momento de la revisión en la delegación firmó que tenía conocimientos de español oral y escrito. Y no manifestó que tuviera problemas con el idioma en ningún momento. Tiene permiso de residencia y trabajo desde 2005, incluso el contrato de alquiler es de 2004. Es decir, que llevaba en España más de un año cuando firmó el contrato.

El 29-03-06, presentó a un amigo, que se matricula del mismo curso, por lo que se regaló al reclamante un MP3.

Tampoco la preparadora observó que tuviera ningún problema con el idioma. Esta misma preparadora sí que vio los problemas de idioma que tenía su amigo, lo que dio lugar a que se anulara su contrato.

El 03-05-07 solicitó una prórroga de un año, indicando que había estado estudiando español. La primera queja que recibieron del alumno, aparte de la mencionada solicitud de prórroga, ha sido la presente reclamación.

Ofrece que siga el curso, con una prórroga gratuita de dos años. Y, si no quiere continuar con el curso en esas condiciones, la empresa cancelaría el contrato y le entregarían el dinero de lo que se falta por abonar al banco para que cancelara esa cuenta.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y, especialmente, la constatación de la identidad de fechas en el contrato de enseñanza, con pago de matrícula en dicho momento, y de la formalización del contrato de préstamo rápido con un banco, ambos firmados el mismo día (08-03-06) y en la delegación de la empresa reclamada, así como la insistencia del reclamante en su presencia en la delegación para anular el contrato y de la total falta de utilización del curso, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

**En consecuencia, se acuerda la anulación total del contrato con efecto desde la fecha de la firma del mismo, con devolución íntegra de las cantidades abonadas hasta la fecha.**

**La empresa reclamada deberá realizar las gestiones correspondientes para la cancelación total del préstamo concedido por el banco al reclamante para el curso.**

**Asimismo, la empresa reclamada deberá gestionar la exclusión del reclamante de cualquiera registros de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.**

MUEBLES



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0054/07-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. Fue a comprar un dormitorio de matrimonio, entregando 120 euros a cuenta. A la semana siguiente solicitó la anulación y cambió su solicitud por un dormitorio para su hija, diciéndole que la señal valía para esta segunda solicitud. Pasados 30 días no había llegado, a los 35 días lo mismo. Ya en enero de 2007 volvió a pasar, había cambiado el nombre de la tienda, también el responsable. Al pasar tanto tiempo solicitó la devolución del dinero, pero no se lo quisieron dar, le decían que había llegado el dormitorio y que se lo tenía que quedar, pero ella quiere la señal adelantada, los 120 euros. No recibió ninguna carta de Correos; el teléfono dejó de funcionar el 08-01-07, por lo que hubo tiempo suficiente para poder localizarla.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante con fecha 04-09-06 compró un dormitorio de matrimonio entregando a cuenta 120 euros. El 15-09-06 pidió un cambio a dormitorio juvenil, y se atendió su petición. La señora dejó un número de teléfono y una dirección. El 17-11-06 llegó el dormitorio juvenil, antes de los 35 días comprometidos, ya que la petición a fábrica fue el 17-10-06. No fue posible contactar con la cliente. El mueble llegó, y como no quiere quedárselo, tendría que abonar los gastos de administración y almacenaje, por lo que como mínimo se tendría que retener el 30% del valor del mueble.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditada la diligencia de la empresa reclamada en la puesta a disposición del mueble una vez recibido.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada procederá a abonar la cantidad de 60 euros a la reclamante mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente, o cualquier otro medio de pago fehaciente que se pacte entre las partes.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0287/07-JA

### MUEBLES

#### **Por supuestas irregularidades en la entrega de varios muebles**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En resumen, relata que en febrero de 2006 compraron muebles para el salón y al montarlos, a finales de abril, rayan el suelo de parquet. Además observaron varios golpes y taras en los muebles instalados. Puestos en contacto con el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada y con el servicio posventa para comprobar los desperfectos, desde el primer momento asumen los daños del suelo y piden un presupuesto que enviaron. Después de varias visitas para arreglar o cambiar los muebles dañados y un año después de la compra, se encuentran con que le reclaman el precio de nuevo.

Además ha tenido perjuicios y horas perdidas para atender todas estas gestiones, contando con que trabajan a 120 Km de Zaragoza y que ha tenido que venir seis o siete veces. La empresa reclamada reconoce los desperfectos, por la cantidad de 659,32 euros a descontar de la cantidad pendiente de pago y que pretende incluir la indemnización por los daños en el parquet, cuando el presupuesto de éste asciende a 871,51 euros, por lo que no se ha aceptado el ofrecimiento.

Afirma que todos los muebles venían golpeados por todos los sitios y que sigue teniendo unos muebles tarados, pero le dijeron que pedía una perfección que no podían ofrecer y que o llegaban a un acuerdo económico o ir a arbitraje.

Respecto al rayado del parquet, cuando lo fueron a reparar, no coincidía el color de las lamas que le trajeron por lo que lo rechazó. Lo había comunicado a los dos o tres días, por teléfono, aunque la empresa diga que se comunica más tarde.

Solicita una indemnización económica correspondiente al importe de 871,51 euros por los daños del suelo y 2.298 euros que supone el 50% del precio de venta del mueble principal y la mesa pequeña, parcheados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de contestación.



En resumen, relata que se han atendido absolutamente todas las peticiones del cliente, incluso las que excedían su competencia o eran abusivas. Se han cambiado, algunas en más de una ocasión, la práctica totalidad de las piezas que componen la librería, la mesa del centro, armazón de silla, etc. Y se han hecho mejoras en el mueble que no venían de serie. Después de un año de cambio, la mayoría innecesarios, se da por finalizado el servicio.

Al principio, había una pieza mal hecha que se encargó para cambiarla a los veinte días el cliente se puso en contacto con el servicio posventa por un par de desperfectos más. Se le ofreció arreglarlos al llevarle la pieza que faltaba, pero no quiere esperar. Por eso fueron a hacer el servicio a su domicilio. Cambiadas las piezas vuelve a llamar porque no está de acuerdo con la reparación. Pide cambio del módulo completo y se vuelve a cambiar. Cada vez exige en qué día y a qué hora había que ir. Cuando vuelven a reparar otros detalles, vuelve a quejarse de los montadores. Al final, los del servicio posventa terminaron aconsejando retirar los muebles, porque se consideraba que la empresa reclamada no podía responder a su nivel de exigencia.

En relación con las rayas del parquet, no saben si ya estaban, pero se admitió que el cliente les presentase un presupuesto. Éste tardó dos meses en entregarlo y les pareció excesivo, por dos rayas. Por eso, le ofrecieron el 50% del gasto así como desmontar el mueble para colocar el parquet. Luego dijo que no hacía falta.

Por todo ello, solicita que le sea abonada la cantidad de 4.659,32 euros, pendiente de pago, de la cual se ofreció al cliente una reducción de 659,32 euros, que no consideró suficiente.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por los reclamantes contra la empresa reclamada por entender que la empresa es responsable de los desperfectos provocados en el parquet, por una cantidad que asciende a 871,51 euros. No se estima procedente la reclamación del 50% del precio de venta al considerar que la empresa ha actuado correctamente, atendiendo todas las reclamaciones planteadas por el cliente.**

**Por lo tanto, al haberse formulado reconvencción por la empresa reclamada por importe de 4.659,32 euros, habrá que descontar la cantidad de 871,51 euros, quedando una deuda pendiente de 3.787,81 euros, que el reclamante deberá abonar a la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0402/07-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. El comercial les dijo que siendo planos de obra nueva, los podían traer a la tienda y no hacía falta que fueran al domicilio. La compra se hizo el 12-01-05, pagando una señal de 650 euros. Se habían comprometido a su entrega en 60 días, y se hizo en 120 días. El cabezal de la cama era de 1,50 m en vez de 1,80 m. Al xifonier le faltaba un zócalo en su parte baja, y tardaron un mes en traerlo. La bañera-cama no era la que se había pedido, ya que se había solicitado tipo tatami y trajeron una normal; tuvieron que quedarse finalmente una diferente, que ya es de distinto color al resto del dormitorio. No hay ningún refuerzo en la bañera de la cama, sino que está mal colocada; el lateral no está unido con el frontal, está colgando. Las puertas del armario no pudieron montarlas; cuando las instalan queda en una de ellas un pegote de silicona, que al intentar quitarlo hace que salte el barniz. El interior del armario estaba rajado; esto finalmente ha sido solucionado. En noviembre de 2005 nos envían una carta desglose de lo que se nos iba a entregar para su revisión. La entrega del cabecero no se recibe hasta mediados de 2006; una de las luces del cabecero no funciona y al subirlo estropean un peldaño de la escalera. No han recibido ninguna carta certificada con acuse de recibo. En dos ocasiones les han solicitado la cuenta pendiente diciendo que estaba todo terminado, cuando no era así. La solicitud del reclamante es la anulación del contrato, devolución de la señal, y que retiren el dormitorio.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el pedido del cliente se hace con un plano que trae el mismo cliente, que es lo que produce diversas disfunciones. Es probable que haya habido diversas incidencias, que se han solucionado en la medida de lo posible. El tatami se puede ajustar todavía más si quiere el cliente. Considera la empresa que por falta de localización del cliente no se han servido en plazo ni se han podido subsanar las posibles deficiencias; se ha llamado por teléfono, y no estaba operativo, y se han enviado cartas certificadas con aviso de recibo que han sido devueltas. Acepta el cambio de una puerta de armario por tener la misma una especie de muesca de aproximadamente 2 mm; colocar dos piezas de refuerzo en el tatami; cubrir el hueco que queda en el lateral del armario debido a la falsa escuadra de la pared; sacar los cables del aire acondicionado al costado del mueble y hacer la instalación pendiente para el uso del aire acondicionado. Le ofre-

cen también un descuento del 10%, ya que pudiera haber habido falta de entendimiento con el comercial, por lo que la deuda actual ascendería a 1.322,17 euros.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que queda suficientemente acreditado que la entrega de los muebles se ha visto dilatada en el tiempo, habiéndose prestado el servicio de instalación y montaje de manera incorrecta.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, tomando en consideración el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada, resuelve:**

**Que la empresa reclamada procederá, mediante profesional competente:**

- Al cambio de una puerta del armario.**
- A colocar dos piezas de refuerzo en el tatami.**
- A cubrir el hueco que queda en el lateral del armario.**
- A sacar los cables del aire acondicionado al costado del armario, dejando a la vista los mandos del aire acondicionado para su uso.**

**Una vez realizadas las reparaciones anteriormente relacionadas, el reclamante procederá al abono de 1.100 euros, quedando de esta forma regularizada la deuda.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1124/07-JA

### MUEBLES

#### Por irregularidades relacionadas con la venta de un mueble

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el día 09-08-05 hicieron la compra de una “boiserie” y un mueble aparador en la empresa reclamada. Al realizar la reserva de los muebles pagaron 600 euros a cuenta dos días después, dejando el resto para abonar en efectivo el día del montaje. Tuvieron también problemas respecto al tiempo que tardaron en llevar los muebles, ya que alegaban que a Teruel iban poco porque no tenían muchas ventas y había que aprovechar el viaje. El día del montaje de los muebles observaron que venían sin embalar con varias piezas rotas tanto exteriores como interiormente, una de las baldas de cristal de la boiserie y otra balda de madera nunca llegaron a su destino y las llevan reclamando desde septiembre, al igual que todos los desperfectos de los dos muebles. El aparador tiene golpes en varios sitios y una puerta mal montada que está rayando el mueble. El mueble “boiserie” tiene los dos paneles que van del techo al suelo rayados y descoloridos, con varias rayas y picadas por todo el mueble. Llevan reclamando el cambio de piezas o de muebles desde la primera semana de septiembre y la empresa no se pronuncia, por ello exigen su derecho al cambio de piezas o muebles nuevos, puesto que han abonado todo el dinero en efectivo. Reconoce que el mueble estaba rebajado pero no le dijeron el motivo del descuento. Disponen de las facturas de teléfono con todas las llamadas efectuadas a la empresa reclamada para realizar las reclamaciones oportunas y que están a la espera de recibir la última factura por si hay que aportarla al expediente. Solicita reparación o sustitución.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 11-02-08, en el que expone:

“En contestación al expediente presentado por el reclamante contra la empresa reclamada, paso a exponer las razones por las que nos oponemos a las pretensiones del reclamante:

Lo primero, destacar el dato más importante de todos y es que los artículos objeto de reclamación, el aparador y la boiserie son artículos de exposición con un descuento del 50% por ser piezas descatalogadas y últimas, con los desperfectos normales que puede tener un mueble de exposición que sufre el paso continuado de clientes. El cliente fue informado de ello antes de hacer la compra y estaba en su conocimiento que ésta era la causa de su descuento mayor. Empieza quejándose del

plazo de entrega. El día que hizo la compra se le aclararon las dos modalidades que tenemos de servicio de muebles cuando es fuera de Zaragoza. Esperar a que tengamos una ruta completada para la zona, sin ningún coste para el cliente; o una vez que está la mercancía preparada, pagando el porte correspondiente por la distancia a recorrer, se lo mandamos con un transporte exclusivo. Este señor se decidió por la primera modalidad, por lo que tenía que esperar una ruta por la zona. Dice que los muebles llegaron sin embalar. Como ya he dicho, son muebles de exposición. Estos muebles, cuando se desmontan para trasladar, en este caso para entregar al cliente, se protegen con manta para el transporte, como en una mudanza. No son muebles nuevos por lo que no pueden ir con su embalaje original de fábrica. Los desperfectos que dice tiene el mueble, estaba informado de ellos, aparte de aclarar que todo no son desperfectos, ya que por quejarse se queja incluso de los ínfimos puntitos que dejan las puntas de alfiler que el fabricante utiliza para fijar las molduras del mueble y que no se puede considerar un defecto, ya que éste es el acabado del mueble. Tenemos pendiente la entrega de un estante de cristal que nos ha sido imposible entregar, ya que nuestro reparto es de lunes a viernes y el cliente nos exigía la entrega en sábado. Hicimos el esfuerzo de llevarlo en sábado, pero siempre que hemos intentado quedar con el cliente hay alguna pega y no se ha podido quedar. La última vez, la contestación fue que no lo querían, que ya tendríamos noticias suyas. En cuanto a lo de las llamadas de teléfono, no se cuántas habrá hecho el cliente pero sí puedo decir que nosotros hemos llamado varias veces para intentar quedar con el cliente sin poder conseguirlo. El cliente exige muebles nuevos ya que los ha pagado en efectivo, pero lo que yo le pregunto es ¿va a pagarlos como nuevos? Vuelvo a repetir, el cliente ha comprado un mueble de exposición con un descuento del 50%, precisamente por ser de exposición, lo que quiere decir que no es un mueble nuevo. Recordarle al cliente, ya se le dijo en su día, que es un mueble descatalogado, que el fabricante ya no tiene piezas. Aunque lo quisiese nuevo y lo pagase como tal, no tenemos posibilidad de hacerlo, es un modelo que ya no se fabrica.”

## 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:**

- 1. Se constata que los muebles objeto de reclamación presentan diversas deficiencias que el propio reclamado reconoce y justifica en el hecho de ser un mueble de exposición vendido con un descuento del 50%. El reclamante, por su lado, afirma no haberse apercebido de dichas defi-**

ciencias en el momento de la compra.

2. En todo caso, reclamante y reclamado coinciden en afirmar la falta de entrega de una balda de cristal.

Por todo ello, **SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN** formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo esta empresa abonar al reclamante, en concepto de compensación, la cantidad de doscientos cincuenta (250,00) euros. Los cuales podrán ser abonados mediante giro postal, talón nominativo o por ingreso en la cuenta del reclamante.

Una vez abonada la citada cantidad, quedará zanjada toda relación comercial entre las partes, debiendo el consumidor reparar y encargar la balda que falta a su costa.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1134/07-JA

### MUEBLES

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de compraventa**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el día 17-01-07 adquirió, según catálogo, un sillón director de piel por 56,90 euros, y al montarlo comprobó que era de plástico. Al ir su padre a devolverlo el 18-01-08, alegaron que tenía que ir el comprador personalmente. El reclamante considera que ha sido estafado mediante una publicidad engañosa, por lo que solicita un sillón de piel y con las características publicadas, o una indemnización de 300 euros por los trastornos y demoras ocasionados, aunque sea en vales de compra.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en un primer momento no se procedió a la devolución por cuanto las tarjetas de crédito son personales. Posteriormente, habiéndose puesto en contacto con el proveedor, éste ha certificado que el sillón es de piel. La empresa reclamada ofrece la devolución del importe del sillón al considerar que la publicidad no es engañosa.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, analizado el producto objeto de la reclamación y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que corresponde una compensación al consumidor habida cuenta del menor valor del producto en correspondencia con el material publicitado como “piel”, sin más matizaciones. Por tanto, sin resolver el contrato de venta del sillón puesto que constituye el objeto de reclamación del consumidor, este Colegio Arbitral determina que la empresa reclamada compensará al reclamante con la cantidad de 100 euros en vales de compra a hacer efectivos en los establecimientos del grupo.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1310/07-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. Desde el 03-09-07 intenta hablar con la empresa, pero no hay manera; el sofá se compró en fecha 24-07-07. En septiembre los inquilinos del piso se sientan en el sofá y se desploma en el suelo. Intentó en varias ocasiones que viniera el representante de la empresa, pero no había manera de conectar ni de que acudiera. Antes de presentar la denuncia, se intenta contactar con la empresa, pero tampoco hubo respuesta. El 08-10-07 tiene la notificación del Gobierno de Aragón en la que la empresa indica que ya se ha solucionado todo, pero esto no era así. La empresa decía que no sabía nada de la denuncia. A finales de octubre le dicen en el Gobierno de Aragón que la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo e inicia un proceso de arbitraje. La empresa dice que tenía que haber dicho que su intención era comprar otro sofá. Nunca la empresa le dijo que iban a encargar un nuevo sofá.

Por otra parte, compró un dormitorio en la empresa reclamada. Incluía un armario, que a la hora de entregarlo no fue así, lo habían vendido por otro lado; como no sabía sus derechos, pagó 19 euros más, pero más tarde le informaron que estaba en su derecho de recibir sin coste alguno otro armario de las mismas características o superiores. También había una mesilla de noche en el conjunto comprometido, pero luego la empresa no consideró que estaba incluida.

Su solicitud es que retiren el sofá viejo, que le devuelvan el importe de 254 euros; que se anule la presunta deuda del 30% que dice la empresa que mantiene con ellos. Del otro conflicto, que le devuelvan los 19 euros; y que le entreguen la mesilla que no ha sido entregada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que está en el ánimo de solucionar el conflicto. El armario se había acabado, y por eso se le comentó que podía comprar un dormitorio sin armario. Se le ofreció otro armario, que valía un poco más, asintió y lo pagó. La cliente no entendió que en este conjunto no entraba la mesilla. No obstante, en atención comercial, han puesto a su disposición una mesilla sin coste, que por ahora no ha comentado la cliente nada sobre su aceptación.



En cuanto al sofá, la empresa consideró que debía sustituir por uno nuevo. Se encargó, y en octubre de 2007 lo tiene a disposición de la cliente, pero ésta no ha indicado nada.

La empresa ofrece retirar el antiguo sofá. Si no quiere el nuevo sofá, le devolverían el 70% del importe del sofá roto, reteniendo un 30% por los gastos de gestión y anulación; asimismo, le entregarían la mesilla sin coste alguno.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que se ha puesto de manifiesto la falta de conformidad del sofá no discutida por las partes; por otra parte, la demora de la cliente en comunicar a la empresa que optaba por la devolución del importe implicó que la empresa incurriera en una serie de gastos encargando un sofá nuevo. En lo que se refiere al resto del mobiliario del dormitorio, de los hechos se deduce el cumplimiento de la empresa del contrato.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada procederá a retirar el sofá inservible y a entregar en el mismo acto la mesilla ofrecida como gesto de atención comercial.**
- Asimismo, la empresa reclamada deberá reintegrar a la reclamante el importe del sofá defectuoso, deducidos gastos de anulación que este Colegio Arbitral considera proporcionados en 20 euros, por lo que enviará un talón nominativo de 234 euros al domicilio del reclamante.**



**OTROS SERVICIOS**



# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0120/07-JA

## MUEBLES

### Por presunta irregularidad en venta de muebles

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación planteada en el sentido de que adquirió hace unos cinco años a la demandada una habitación que incluía colchón que tenía defectos, siendo que sólo lo había utilizado cinco meses. Se lo cambiaron en 2005 y sólo lo utiliza en los meses de verano porque la habitación es muy fría y ahora se le ha vuelto a hundir igual que la vez anterior. Solicita el cambio del colchón por ser defectuoso.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece a la Vista y manifiesta que el colchón se vendió hace unos siete años; y que transcurridos tres años desde la venta se le cambió, pese a que no tenía ningún defecto, como atención a la clienta por ser conocida. Dice no estar cómoda con este colchón, pero lo cierto es que no tiene ningún defecto; además, tras los años transcurridos, entiende que ya nada puede hacer. Solicita la desestimación de la demanda.

## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, consideramos que dado el tiempo transcurrido desde la compra-venta del colchón objeto de este litigio y desde la fecha de la sustitución que se hizo del mismo, todos los plazos de garantía legal están amplísimamente rebasados y sin que conste existencia de garantía comercial que pudiera otorgar un plazo superior de vigencia; por lo que el establecimiento vendedor no tiene ya ninguna obligación legal de responder del presunto defecto del producto.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0292/07-JA

### TEXTIL

#### Por supuestas irregularidades en compraventa de cortinas

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Acudió a la empresa reclamada para la confección de visillos y store con unas telas de su elección, y con un bandó que ya tenía. El bandó hacía juego con la colcha, y por ello quería aprovecharlo. Por detrás del bandó hizo una señalización con lápiz por donde quería que lo cortaran; en lo que hizo mucho hincapié. Cuando trajeron todo el pedido, comprobó que el bandó era demasiado pequeño; de 50 cm de ancho lo pasaron a tan sólo 30 cm. Le dijo al instalador que no lo colgara, ya que no le gustaba. No obstante, finalmente le permitió instalarlo para ver el efecto; comprobando que no estaba correcto. Asimismo, las cortinas del baño estaban mal acabadas, y no hacían juego con las que ella había encargado. Las de la cocina también estaban mal acabadas. Fue a la tienda para dar su opinión contrariada. En un intento de mediación le trajeron dos telas sin que ella las hubiera elegido y que no hacen juego con el bandó. Las colocaron, pero ella no estaba conforme, ni concordaba la tela.

Aporta fotos sobre las cortinas. Le ofrecieron después que le regalaban las colchas, pero la reclamante no estaba de acuerdo con esta solución. No le dieron opción a pasarse por las tiendas; le trajeron dos telas a casa, pero las dos estaban desfasadas; eligió la que menos le disgustaba. Tampoco recuerda que le hayan ofrecido un descuento del 20%. Lugo no quería nada y su interés es que se lo lleven todo y le devuelvan la señal de 220 euros (170 euros en efectivo + 50 euros en bono). El 31 de octubre recibió una carta solicitándole el resto del dinero, 230,09 euros. Solicita que retiren todo el material y que le devuelvan los 220 euros (170 euros + 50 euros de vale para compra); y además que le paguen el bandó, e incluso ahora añade las colchas, ya que actualmente no hacen juego. Aunque reconoce que el vale ya no le interesa porque no va a volver a esta tienda. Considera que la oferta de 60 euros por el bandó es irrelevante, ya que a ella le cobraron más.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que hubo una serie de problemas en la confección de las cortinas de cocina y baño, que posteriormente fueron solucionados. El forro del bandó estaba deteriorado, y no había tela donde sacarlo; la solución sobre el bandó fue de acuerdo con la cliente. Como no le gustó, le ofrecieron que pasara por sus tiendas y que eligiera un bandó. Como la cliente decía que no tenía tiempo, le llevaron varias telas, y la cliente eligió una, pero luego

dijo que no hacía juego con las colchas. Le ofrecieron hacerle unas colchas gratuitamente, con tela a elección de la cliente; ésta decía que no tenía tiempo para ir por las doce tiendas a elegir. Le ofrecieron hacerle un descuento del 20%, pero la cliente no dio noticias. La cliente reclamó la señal, entonces el comercial fue a casa de la cliente con la señal y a retirar todo, pero llegó a un acuerdo con la cliente de seguir adelante con la confección del conjunto, de colchas, cortinas y bandó con tela a elección de la cliente. Ofrece asimismo retirar el material de casa de la cliente y la devolución de los 170 euros en efectivo, más el importe del bandó, que cifra en 60 euros; más el vale de 50 euros para otra compra en la empresa reclamada.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la confección del bandó no ha sido satisfactoria.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

**Que la empresa reclamada retire todo el material suministrado por la empresa de casa de la reclamante, entregando en el mismo acto a la reclamante la cantidad de 230 euros en efectivo, correspondiente a la devolución de la señal más una compensación por el bandó, así como un vale de 50 euros a descontar en una próxima compra de la reclamante en las tiendas de la empresa reclamada, a efectuar hasta el 15-07-07.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0346/07-JA**

### **APARATOS ELECTRÓNICOS**

#### **Por presunta irregularidad en instalación y facturación de 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 una reparación y reorientación de las antenas de su casa, ya que los canales nacionales se veían de manera deficiente y los canales franceses que se reciben por parabólica no se ven en absoluto. En una primera intervención se reorientaron las antenas, se conectó un TDT para los nacionales y un receptor digital para los franceses, sin que se vieran perfectamente hasta después de tres intervenciones más en las que se añadió un cambio de amplificadores, y tras sufrir continuos fallos por interrupción total o parcial de la señal, y llegando al momento actual en que tras pagar la factura se encuentra con que le han instalado un aparato superfluo cual es el receptor de TDT, puesto que la nueva TV que se dispone a adquirir lo lleva incorporado, la TV3 no la ve (se veía perfectamente antes del inicio de los trabajos) y el aparato de vídeo está inoperativo. Además considera que la facturación es excesiva, por cuanto que si se hubieran hecho las cosas bien desde el principio no hubieran sido necesarias tantas horas de trabajo. Solicita la retirada y abono del TDT innecesario, que se revise sin cargo la causa de que la señal de TV3 no se reciba y de que el vídeo no funcione, y que se acuerde la devolución de importes que se estime justo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que los trabajos en casa del cliente se realizaron en unas fechas en que la actividad de la empresa es muy intensa, pero se le atendió atentamente y en una primera intervención, tras las pertinentes pruebas para verificar la potencia y calidad de la imagen, se le propuso al cliente el cambio de la antena y de los amplificadores, cosa que no aceptó, por lo que como alternativa se le propuso colocarle un sintonizador TDT para los canales nacionales y una unidad digital de satélite para los canales franceses. En posteriores intervenciones el cliente aceptó el cambio de amplificadores y la instalación quedó correcta y en funcionamiento. Fue necesaria una cuarta intervención para explicarle el funcionamiento de los sistemas para evitar problemas de bloqueos e interferencias. Quiere hacer constar que el cliente tiene más de una televisión en su domicilio, por lo que el sintonizador de TDT da servicio a todos ellos; así como que entiende que la factura es correcta, pues el propio cliente reconoce que estuvieron más horas de las facturadas y además se le cobró un solo desplazamiento pese a las numerosas



visitas; y por último manifestar no tener inconveniente en solucionar sin cargo, siempre que se trate de un problema cubierto por la garantía, los problemas aducidos respecto de la TV3 y el funcionamiento del vídeo. Solicita la desestimación de la demanda por entender la facturación y la instalación correcta.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que la instalación del descodificador del TDT fue recomendada y aceptada en un principio por el cliente, si bien no ha quedado claro si fue informado de que los nuevos aparatos de TV incorporan este elemento, por lo que la decisión posterior de éste de adquirir un nuevo modelo de TV que incorpora dicho elemento, hace innecesario el instalado. En cuanto a la recepción de la señal de TV3 se considera que debería funcionar correctamente por lo que deberá ser revisada en garantía; y solución idéntica debe darse a la falta de operatividad del vídeo, siempre y cuando no obedezca a una avería interna del aparato. Por el contrario no apreciamos facturación irregular, pues ha quedado patente en la vista, por el propio reconocimiento del demandante que se facturaron menos horas de las realmente trabajadas, siendo el precio de la hora completamente libre; y siendo además que salvo el vídeo y la TV3 todo lo demás ha manifestado el reclamante que funciona de manera correcta.**

**En consecuencia, debemos ESTIMAR PARCIALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la retirada del sintonizador de TDT, devolviendo al cliente su importe de 90 euros más IVA; que proceda asimismo a la revisión en garantía de los problemas de recepción de la TV3 y que revise la instalación del vídeo y proceda a su corrección en garantía; y desestimando la pretensión de devolución de otros importes.**

# **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0357/07-JA**

## **TRANSPORTE / TURISMO**

### **Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el día 01-08-06 hicieron el ingreso de 300 euros para la fianza de su boda que se celebraría a finales de julio de 2007. En enero de 2007 fueron a comunicar la cancelación de dicha reserva. No les pareció bien la actitud que tuvo el dueño del restaurante y tampoco están de acuerdo con que no les hayan devuelto el dinero de la fianza, ya que cree haberlo comunicado con suficiente tiempo y se consideran perjudicados.

Solicita la devolución de la fianza de 300 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone que con fecha 14-07-06 la reclamante confirmó un banquete de boda a realizar en las instalaciones de la empresa el día 21-07-07. Como a todos los clientes que realizan este tipo de banquetes se les comunicó que debían aportar una fianza de 300 euros, que se descuentan en la factura final y que la perderían en caso de anulación del mismo en concepto de daños y perjuicios, por no poder ofrecer esa fecha a otros clientes que la han demandado. En enero de 2007, la reclamante y su acompañante se personaron en las oficinas de la empresa y comunicaron que anulaban el banquete de boda debido a que ya habían contraído matrimonio en un viaje a Tenerife, reclamando la devolución de la fianza. Se les recordaron las condiciones pactadas el día de la confirmación del banquete y se les dijo que se había renunciado a otros banquetes por tener esa fecha ocupada. Además, consultaron la posibilidad de conservar la fianza en caso de realizar otro tipo de banquete fuera la fecha que fuera; opción para la que el restaurante se ofreció gustosamente. Ante tales circunstancias consideran que el realmente perjudicado, no sólo por no realizar el banquete, sino además por no haber podido contratar otros solicitados es el establecimiento reclamado. Añaden que no fue el propietario quien les atendió sino un empleado que se persona corroborando las alegaciones y ofrecimiento realizado a la reclamante.

## **LAUDO**

**A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las declaraciones vertidas por la parte reclamada, se considera que:**

No existe motivo suficiente justificado para que el establecimiento deba devolver los 300 euros entregados en concepto de fianza en relación con el banquete encargado, teniendo en cuenta que fue decisión unilateral de la reclamante la anulación del contrato de prestación de servicios pactado.

Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por la reclamante contra la empresa reclamada, no procediendo la devolución de la cantidad de 300 euros recibidos por esta última en concepto de fianza.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0421/07-JA**

### **TRANSPORTE / TURISMO**

#### **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. Envío los billetes con bastante tiempo a sus hijos. Como los billetes no llegaban en plazo para su utilización, en Atención al Cliente le dijeron que sacara otros nuevos billetes y que interpusiera la reclamación, adjuntado asimismo la fotocopia de los billetes extraviados, solicitando la devolución total o parcial. También interpuso reclamación al medio de transporte y le devolvieron 36 euros. Finalmente sacaron otros billetes, pero los asientos en controversia relacionados con los billetes extraviados, vinieron vacantes. Solicita la devolución del dinero, que asciende a 508,80 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que quien ha podido incumplir lo comprometido es el medio de transporte, no la empresa reclamada. Los billetes son títulos al portador, no se puede hacer un duplicado, de acuerdo con las condiciones generales de contratación de los servicios de transporte de viajeros, autorizadas por el Ministerio de Fomento. Los billetes no se pudieron vender a ninguna otra persona.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que queda suficientemente acreditado que la empresa reclamada no incurrió en responsabilidad, ajustándose en todo momento a las condiciones generales de contratación de los servicios de transporte de viajeros, autorizadas por el Ministerio de Fomento.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0488/07-JA

### ENSEÑANZA

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece a esta Audiencia, para lo que fue citado por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 18-06-07.

En resumen, en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje manifiesta que en octubre de 2006 inició un curso de preparación de oposiciones de Policía Local, impartido en un centro por la empresa reclamada, habiendo pagado la matrícula, el material y las mensualidades correspondientes. En enero de 2007, el coordinador del curso les informó que por ausencia de un profesor el curso no se podía sostener y que se suspendía temporalmente, asegurándoles que tendría noticias a finales de ese mes. Pero no les dijeron nada.

Solicita la devolución del importe abonado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que es cierto que se suspendió el curso por problemas organizativos, pero la empresa no había especificado que el curso tuviera una duración determinada, se ofrecía esta preparación de oposición sin cobrar una cantidad por adelantado. Lo que el alumno ha pagado son horas de formación que corresponden a clases ya recibidas y el material sigue en su poder. Respecto a la matrícula, están dispuestos a devolver su importe.

Cuando ocurrieron los problemas, derivamos a algunos alumnos a otros centros de formación, pero con este alumno no se pusieron en contacto.

Las características del curso se comunican mediante información verbal, pero no hay compromisos de plazos mínimos ni máximos de permanencia. También hay publicidad mediante página web en una plataforma de formación. En ella se incluye el tipo de oposición (en este caso, policía local), el precio y los horarios. No se firmó ningún contrato.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha habido un incumplimiento del compromiso de la reclamada al interrumpir unilateralmente la preparación de las**

**oposiciones de policía local sin que hubiera transcurrido el tiempo adecuado de preparación para llegar al buen fin del contrato.**

**En consecuencia, la reclamada deberá devolver, mediante ingreso en el mismo número de cuenta por la que se efectuaban los pagos por el reclamante o por talón nominativo, un importe total de 360 euros, que corresponde a matrícula, temario y mensualidades.**

**Asimismo, el reclamante devolverá el material recibido en las instalaciones de la empresa reclamada.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0494/07-JA

## TRANSPORTES / TURISMOS

### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de turismo

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Contrató con la empresa reclamada el vuelo, organizándose el alojamiento por su cuenta. No disfrutó de la isla un día más, ya que se dedicó en ese día a hacer gestiones y a viajar de Sur-Norte-Sur, las gestiones que, por otra parte, tenía que hacer en Zaragoza, las tuvo que aplazar. El cheque que indica la empresa no lo ha cobrado, lo tiene el minorista; para cobrarlo le exigían firmar un documento que exoneraba de responsabilidad a la empresa reclamada. Reconfirmó horario de regreso con 48 horas de entelación, como le indicó la empresa reclamada. De todas maneras, no le avisaron de la modificación horaria del vuelo. No pudo hacer el embarque ni ninguna otra gestión con la compañía aérea, ya que cuando llegó al aeropuerto el avión había despegado. El único medio de ir a su domicilio en el momento que llegó era el taxi, y por eso lo utilizó, eran las 22,30 horas del día siguiente, y no pudo avisar a las personas que le tenían que recoger el día anterior. El vuelo que le facilitaron fue Tenerife Norte-Madrid, donde tuvo que estar cuatro horas, y después Madrid-Zaragoza; por lo que no lo considera un viaje perfecto. El hotel no era cercano al aeropuerto Sur, sino al Norte, desde el que finalmente despegó. La modificación del viaje ha sido significativa. Solicita los gastos de atención del día adicional que tuvo que estar en la isla, cifrada en 157,80 euros, más indemnización por los daños morales de 600 euros, ascendiendo a un total de 757,80 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que:

1. En referencia a toda modificación de operativa de vuelo. En primer lugar, debemos reiterarnos en que todas las incidencias que se puedan producir en los vuelos vienen siempre motivadas por circunstancias imputables en todo caso a la Compañía Aérea, al resultar responsable de la operativa del vuelo, pues sólo ella está en disposición de conocer las particularidades que puedan acontecer, resultando nuestra organización ajena, al igual que el resto de tour operadores. Por tanto, no es imputable en cuanto a la responsabilidad de nuestra Organización todas aquellas circunstancias deriva-

das de tal cambio de operativa de vuelo al tratarse de una decisión técnica propia de la compañía aérea.

2. En relación a la propia naturaleza de los vuelos chárter. Incluso contemplado en las propias Condiciones Generales del Contrato de Viaje Combinado, es reconocido contractualmente que este tipo de vuelos está sujeto a cualquier cambio de programación, itinerario (pues puede pasar de ser vuelo directo a escalar, por ejemplo) o de horario como es el caso, pues se trata de imposiciones propias de la compañía aéreas, en este caso prestadora del servicio. Y al ser un supuesto contemplado contractualmente ya se consiente en su articulado que tales circunstancias no son susceptibles de generar indemnización alguna.
3. En cuanto a la no obligación de indemnizar en el presente caso. Atendiendo a las condiciones generales, vigentes en el presente contrato, no existe obligación de indemnizar, pues la contraparte está sujeta a las Condiciones Generales del Contrato de Viaje Combinado, pues este supuesto es tratado como excepción a las alteraciones contempladas en su apartado 6.º (ver documental adjunto del escrito de aceptación de arbitraje de esta Organización).
4. Devolución ya liquidada de los gastos ocasionados acerca del cambio horario. Por otro lado, significar nuevamente que ya se procedió a satisfacer las pretensiones de los señores clientes expuestas en su escrito de reclamación, pues todos los gastos generados a raíz de la pérdida de vuelo fueron totalmente reembolsados concretamente mediante cheque por importe de 157,80 euros (cantidad solicitada) a nombre del hoy reclamante como prueba de conformidad y que ya se demostró documentalmente. En el desglose de estos gastos generados, figuran varios que nada tienen que ver o que hayan surgido por la pérdida de vuelo, pero aun así, esta Organización, como gesto de buena fe, ha asumido. Tales como: taxi desde el Aeropuerto de Zaragoza al domicilio (25 euros) entre otros...

Es más, para más abundamiento en el momento en que los señores clientes sufrieron la pérdida de vuelo, la atención de esta Organización fue total y perfecta, asumiendo todos los gastos de hospedaje en el hotel, pese a que tal pérdida no fue de su responsabilidad y en pleno cumplimiento de la obligación de asistencia prevista en el artículo 11 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados

Por lo que se hace necesario manifestar que esta Organización en todo momento cumplió lo estipulado en la Ley de Viajes Combinados, que esta-



blece en el último párrafo del art. 11.2 que: En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los apartados b) y c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. La entidad y los agentes situados en la zona, en la medida de sus posibilidades, prestaron la atención necesaria a los clientes y se alojó a los señores clientes sin cargo alguno en un establecimiento turístico de categoría, cercano al aeropuerto afectado y se les dio todas las facilidades de acomodación y alimentación, como si se tratase de un día más de estancia en Tenerife, organizando correctamente al efecto y al día siguiente la salida aérea de la isla.

5. No modificación significativa de un elemento esencial del contrato de viaje combinado. Citar nuevamente que en ningún caso se ha producido una modificación con la suficiente entidad como para afectar significativamente en un elemento esencial del contrato en los términos que sea totalmente impeditivo del pleno disfrute del viaje por parte de los señores clientes y también sin que hayan generado perjuicios económicos, pues estos gastos extraordinarios han sido reembolsados totalmente.

Solicito que se declare que no hay lugar a pago de indemnización alguna, pues en mayor o menor medida, la reclamante disfrutó del viaje concertado con esta Organización sin que se produjere ningún incumplimiento contractual al respecto por parte de la empresa reclamada.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada estaba obligada a informar al reclamante de la modificación horaria del vuelo, produciéndose unos perjuicios para el reclamante ante la falta de información.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

**Que la empresa reclamada abonará al reclamante, en concepto de asistencia e indemnización por daños y perjuicios, la cantidad de 307,80 euros, mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante que consta en el expediente.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0558/07-JA

## OTROS SERVICIOS

### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios de fotografía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. La empresa reclamada perdió las fotos que llevaron a revelar. En ningún momento la empresa reclamada les advirtió de que en caso de tener un valor sentimental las fotos, debieran declararlo al hacer el encargo de revelado. La empresa le ofreció una nueva tarjeta de memoria, pero no están de acuerdo con esa solución, Lo que solicitan es una nueva tarjeta de memoria de 512 mb y una indemnización por los daños y perjuicios que les ha causado el no disponer de las fotos del viaje, que cifran en 661 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece mediante representante ni lo ha hecho por escrito, constando en el expediente contestación a la reclamación en la que la empresa reclamada argumenta que en el reverso del justificante de entrega el reclamante puede leer las condiciones sobre exoneración de responsabilidad en caso de extravío, a no ser que el cliente haga saber en el momento de formalizar el encargo que el contenido tiene un valor sentimental o emocional concreto. La empresa ofrece una tarjeta de memoria de superiores características a la entregada por el reclamante para su revelado.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada es responsable del depósito y custodia de la tarjeta de memoria entregada para su revelado, que por su propia naturaleza y contenido tiene diferente valor que una tarjeta de memoria nueva.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 81 euros, en concepto de indemnización, y le entregará una tarjeta de memoria de similares o superiores características a la extraviada en su momento; procediéndose al abono del importe y entrega de la tarjeta en el establecimiento reclamado.

# **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0611/07-JA**

## **TRANSPORTES / TURISMOS**

### **Por presunta irregularidad en transporte ordenador**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que efectuó envío de un ordenador a Barcelona a través de la empresa reclamada. Dicho ordenador estaba en perfectas condiciones cuando salió de Barbastro, pero cuando lo desembaló en destino apreció que la caja de la CPU tenía una esquina rota y al conectarlo no funcionaba. Consultó a un técnico que le dijo que era por el golpe y finalmente la reparó con un coste de 446,60 euros. Solicita la indemnización económica por la cantidad anteriormente descrita.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el envío salió en perfectas condiciones de Barbastro, si bien no puede saber si el ordenador realmente funcionaba. Por otra parte, la agencia que realizaba el transporte en Barcelona le aseguraron que el envío se entregó sin ningún tipo de incidencia y sin que constara nada en el espacio de observaciones. Solicita la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, apreciamos un deterioro evidente de la CPU transportada en las fotografías que han sido aportadas por la demandante, habida cuenta además que el representante de la empresa demandada reconoce que cuando se embaló el envío en Barbastro estaba en perfectas condiciones. Por ello entendemos que la empresa es responsable de indemnizar el daño sufrido. Ahora bien, dado que no consta que se contratara seguro adicional por el valor de la mercancía, deberemos estar a lo previsto en la Ley 16/1987, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y su Reglamento de desarrollo, en cuyo artículo 3.1 establece una indemnización de 4,5 euros por kilogramo. Como se enviaron dos bultos por un total de diez kilogramos entendemos a falta de datos precisos que ambos pesaban lo mismo, por lo que el peso sobre el que aplicar la indemnización será de cinco kilos. Además entendemos acorde a la equidad la devolución del porte cobrado visto que el servicio no ha llegado a buen término.**

**En consecuencia ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que abone a la reclamante la cantidad de 30 euros por devolución de portes y 22,50 euros como indemnización por daños; es decir, un total de 52,50 euros (cincuenta y dos euros con cincuenta céntimos).**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 692/07-JA**

### **TEXTIL**

#### **Por la compra de una camiseta oficial de fútbol supuestamente defectuosa**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito de fecha 24-08-07 y ante la imposibilidad de comparecer en el acto de audiencia manifiesta que, ante la solicitud de la empresa reclamada del ticket de compra de la camiseta defectuosa vuelve a insistir que dicha camiseta constituía un regalo de su enlace matrimonial, celebrado el 17-07-06, por lo que no dispone de dicho ticket y la persona que realizó el regalo tampoco lo conservó. Que el día que se formuló la reclamación en la tienda de la empresa reclamada se pudieron evidenciar camisetas expuestas con ese mismo defecto. Que se trata de un producto exclusivo.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece al acto de audiencia, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 27-08-07, recepcionada por una empleada de la empresa reclamada. En su contestación a la reclamación planteada manifiesta que no se opone a la devolución o cambio de la camiseta, pero se debe entregar el ticket de compra que demuestre que la camiseta se compró en la tienda.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado el desperfecto de la camiseta objeto de reclamación y, por otro lado, el reclamante no dispone de ticket que justifique su compra en el establecimiento reclamado.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0695/07-JA

### OTROS SERVICIOS

#### Por supuestas irregularidades en compraventa de gafas de sol graduadas

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En resumen, relata que adquirió unas gafas graduadas de sol, de un modelo entre los que le indicaron en la óptica que se podían graduar. Le enseñaron unas monturas con alguna curvatura, que se podían graduar, porque le consta que no todas lo admiten. Al probárselas ya notó que no veía bien y que se mareaba. Le comentaron que era normal y que las probase. A los dos días volvió porque seguía sin ver bien y le cambiaron la graduación, que había hecho un oftalmólogo, luego fue dos veces más por lo mismo. Cuando volvió casi veinte días después porque seguía sin ver bien es cuando le indicaron la existencia de unos cristales especiales, pero bastante más caros. Si se las hubiesen ofrecido al principio, quizá los hubiera encargado pero entonces ya no.

Como no se solucionaba el problema, entregó las gafas solicitando que le devolvieran el dinero pagado (129 euros), pero sólo le entregaron una tarjeta firmada y sellada como vale por 129 euros.

Solicita devolución del dinero: 129 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, 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 29-08-07.

En resumen, en el escrito manifiesta que antes del encargo por parte del reclamante, éste había consultado presupuesto y, tras haberse probado varios modelos, se le había informado de que existe un tipo de lente específico para monturas curvadas, más indicado para la clase de montura que él quería. El 2 de mayo hizo el encargo de unas gafas de sol con lentes graduadas con prescripción médica. Cuando fue a recogerlas el día 7 de mayo, en el mismo instante en que se las probó y dice que no iba cómodo, se le hizo un examen visual en sus gabinetes, se le modificó un poco la graduación y se le cambiaron los cristales sin cargo alguno.

Al día siguiente recogió las gafas y las abonó, en ese momento se le indicó que las molestias que notaba podían deberse al cambio de graduación y se le sugi-

rió que las llevara un poco más. También se le recordó que existe un tipo de lente especial para esas monturas, que se podían cambiar sin más coste que la diferencia de precio de las lentes, y que podía, si no, cambiar la montura por otra similar a la que estaba usando hasta entonces.

El 22 de mayo volvió a devolver las gafas. Como no se observaba ningún defecto en ellas y se trataba de un encargo a la medida, se le comunicó que podía cambiar la montura o llevar otra prescripción, por lo que se le entregó un vale para que lo canjease en el momento que quisiera por los artículos que más le pudieran interesar.

### 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada no ha proporcionado suficiente información al reclamante acerca del riesgo de que la montura de las características elegidas no pudiera ser adecuadamente graduada, ni de la posibilidad de colocar unas lentes específicas para esas monturas.**

**Por tanto, la empresa reclamada deberá abonar al reclamante el importe de 129 euros, por lo que el reclamante devolverá el vale que obra en su poder.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0752/07-JA

## TEXTIL

### Por supuestas irregularidades en servicio de sastrería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 22-03-06 se dirigió al establecimiento reclamado, realizando una reserva y dejando una señal de 178 euros por un traje, camisa, chaleco y corbata. Tras una prueba, acude al establecimiento a recoger las prendas el 6 de julio, pagando la cantidad de 700 euros, sin que en ningún momento pudiera probarse la camisa aludiendo el dependiente que era política de la empresa. Al llegar a su domicilio, descubre que la camisa tiene un agujero de alfiler y que se encuentra ligeramente deshilachada. Intentaron arreglarlo con un planchado, que no surgió efecto, y al no tener otras camisas de su agrado, y a una semana de su boda, se llevó la camisa estropeada, pues el chaleco tapaba el desperfecto. En ese momento no hizo reclamación alguna porque el operario le ofreció cambiar la camisa después de la boda.

El pasado 27 de mayo, al ponerse el traje por tercera vez para una comunión, se descosió toda la parte trasera del pantalón dejando el traje inservible. El martes siguiente acudió al establecimiento en busca de una solución, pero uno de los empleados, sin dejarle explicarse, dijo que había hecho un mal uso del traje, que había pasado mucho tiempo desde la compra y que no podían hacer nada, no permitiéndole hablar con el responsable, menospreciándole e insultándole.

En el acto de la vista aporta reconocimientos médicos de la empresa para probar que no ha habido un apreciable aumento de peso que justifique la rotura del pantalón por un cambio de talla.

Solicita un pantalón de la misma tela que el estropeado, y si tal pretensión no es posible, la devolución del dinero o el cambio del traje estropeado por otro que no sea de menor categoría.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las parte, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por el recla-



**mante contra la empresa reclamada por considerar que, examinado detenidamente el pantalón objeto de la reclamación, este Colegio Arbitral ha apreciado la existencia de deficiencias en el arreglo efectuado por la empresa reclamada que han provocado el desgarro de la tela, lo que ha sido causado por el uso normal del pantalón.**

**Por tanto, la empresa reclamada deberá sustituir el pantalón defectuoso por otro idéntico y de la misma tela, y caso de no ser posible, indemnizará al reclamante con la cantidad de 150 euros.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0820/07-JA**

### **PRESTACIÓN SERVICIOS A DOMICILIO**

#### **Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece, a pesar de haber sido debidamente notificada en fecha 27-11-07. No obstante, en el expediente figura el texto de su reclamación que se resume como sigue: Que en la factura de la empresa reclamada, emitida por reparación que se llevó a cabo en un tiempo total de diez minutos, les cobran por mano de obra dos horas, a 22 euros la hora, que hacen un total de 44 euros más IVA, además de cobrar aparte el desplazamiento (12,80 euros más IVA). Pidieron información telefónica de por qué esa diferencia, sin obtener respuesta.

Solicita que el tiempo cobrado por mano de obra sean los diez minutos trabajados y no las dos horas que se han cobrado con el desplazamiento.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante fax remitido en fecha 12-12-07, en el que expone que la reparación efectuada al reclamante con fecha 03-04-07 y sobre el cual se emitió la factura por los trabajos realizados, éstos quedan desglosados de la siguiente manera: En el apartado como desplazamiento, se refiere al cobro del vehículo y carburante, y que asciende a la cantidad de 12,80 euros. En el apartado correspondiente a mano de obra oficial, en hacer limpieza de quemador y electrodos y comprobar funcionamiento; se halla incluido el tiempo de desplazamiento (ida y vuelta a la localidad), así como el que se empleó en dicha reparación, que es superior a los diez minutos que el cliente indica, pudiéndose comprobar en cualquier servicio técnico.

### **LAUDO**

**A la vista de la documentación obrante en el expediente y del escrito de comparecencia de la parte reclamada, se considera:**

**Que las dos horas facturadas en total se ajustan al tiempo de reparación y desplazamiento realizados por la empresa reclamada, así como que la cantidad de 12,80 euros en concepto de carburante es correcta, teniendo en cuenta la distancia (60 Km ida y vuelta) a la que se halla la localidad donde se han realizado los trabajos.**

**Por todo ello, este Colegio Arbitral DESESTIMA la reclamación formulada por la reclamante contra la empresa reclamada, debiendo por tanto la reclamante proceder al abono de la factura, cuyo importe asciende a 65,89 euros (IVA incluido), si no lo ha hecho ya con anterioridad.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0821/07-JA

### OTROS SERVICIOS

#### Por supuestas irregularidades en contrato de compraventa

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que su hija, de 14 años, acompañada de una amiga de su misma edad, compró el 21 de mayo del presente año un reloj sumergible valorado en 99 euros en el establecimiento reclamado, sin recibir ticket de compra sino un ticket de regalo en el que no constaba el precio. Al día siguiente, dado que a la reclamante le pareció que el reloj era demasiado caro y que el reloj era similar a otro que ya tenía, fue a cambiarlo, pero no le quisieron devolver el dinero; compró dos relojes y con el dinero sobrante le dieron un vale por 55,10 euros, sin que tampoco le dieran ningún ticket, tan sólo la garantía sellada y el vale del resto de una cantidad de la que nunca tuvo comprobante. Habiendo hablado con la Oficina del Consumidor, volvió a la tienda a que le dieran en metálico el valor del vale alegando que en ese establecimiento no había nada que pudiera necesitar. Considera que a la hija se le informó mal de la compra que estaba realizando, y que los establecimientos deberían tener previsto, ante ventas tan caras a menores de edad, la posibilidad de la devolución del importe en metálico si los padres no están de acuerdo con el producto.

Solicita la anulación del contrato celebrado entre las partes, de acuerdo a lo dispuesto en el Código Civil.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que los establecimientos se abren al público con el fin de vender mercancías, sin que a nadie se le obligue a entrar y comprar. Respecto a la persona que entra en el establecimiento, no hay obligación ni derecho a preguntar la edad, sino sólo la obligación de vender lo que se quiere comprar. En cuanto a la necesidad de pedir el consentimiento paterno para las operaciones de compraventa, si se hiciera tal cosa muchos establecimientos no operarían; no se estima que el precio de 99 euros sea una cantidad desmedida, y a la madre de la compradora se le dio la opción de cambiar el producto si no le gustaba, lo que hizo, entregándole un vale por la cantidad pendiente de gastar, de 55,10 euros; no se cree en la obligación de devolver un dinero por una venta ya perfeccionada. Se mantiene el ofrecimiento a que la madre de la compradora pueda canjear el vale entregado por mercancía expuesta a la venta en el establecimiento.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada ha actuado con corrección de acuerdo a las normas y buenos usos del comercio en establecimientos abiertos al público.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0873/07-JA

### CORREOS

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio postal

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el día 22-12-06 envió un paquete a las Palmas de Gran Canarias por un importe de 29,41 euros, informándose que en el plazo de 48 ó 72 horas estaría en su destino. Con fecha 18 de diciembre efectuó una reclamación porque el paquete no había llegado en el plazo fijado. El día 19-06-07 recibió una notificación como que dicho paquete había sido entregado en destino el día 23-12-06. En dicha notificación no hacen mención de que el destinatario tuvo que pagar un importe de 15,49 euros, según factura de los servicios de la empresa reclamada. Añade que él desconocía el hecho de que un paquete dentro de España tuviese que pasar Aduana, pero en cualquier caso a él no le informaron al solicitar el servicio, con fecha 18-12-06 se personó en la empresa reclamada y no le supieron decir dónde estaba el paquete, indicándole que si no llegaba a tiempo se le indemnizaría, sin embargo sólo tuvo una escueta carta en junio de 2007 en la que ni siquiera se expone el motivo del retraso. Solicita la devolución de 29,41 euros por el coste del envío del paquete que pagó personalmente y no llegó en el plazo; y la devolución de 15,49 euros pagados por el destinatario. En total 44,90 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone que el envío objeto de esta reclamación se encuadra dentro de los sujetos para arbitraje de derecho por tratarse del Servicio Postal Universal. La pretensión que formula el reclamante consiste en que por parte de esa Sociedad se le indemnice con la cantidad de 44,90 euros (29,41 euros tarifa del envío + 15,49 euros de impuestos abonados por el destinatario). El Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, establece en su artículo 10 de los derechos de los usuarios, entre los que incluye la indemnización por incumplimiento en la prestación de los servicios (...). Por su parte, el artículo 22 del citado Reglamento establece. “Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros (...). Asimismo, las Condiciones Generales del Servicio Postal Exprés que figuran en el impreso de imposición de dicho servicio que cumplimentó el reclamante establece “(...) usted será siempre respon-

sable solidariamente de todos los gastos y derechos de aduana no pagados por el destinatario del envío (...). Asimismo, el punto 4 de las citadas Condiciones Obligaciones del Remitente, dispone “(...) usted autoriza a que su envío de mercancías pueda ser abierto por autoridades aduaneras y/o del país de destino para su inspección”. Por su parte, en el epígrafe 6, Régimen de Responsabilidad, dispone “No se considerará incumplimiento del plazo de entrega pactado el causado por ausencia o rehúse del destinatario (...) derechos de aduana (...). De estas condiciones no puede alegar ignorancia el reclamante, pues en el anverso del impreso de imposición del envío existe un epígrafe que señala “El remitente acepta las condiciones del Servicio Postal Exprés impresas en el reverso” figurando a continuación la firma del remitente, y según el Art. 281.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil “están exentos de prueba los hechos sobre los que existe plena conformidad de las partes”. El acto de aceptación implica un conocimiento previo objeto sobre el que ha de versar y proyectarse dicha aprobación, acto que impide el aceptante alegar con posterioridad ignorancia o desinformación de la cuestión de que se trate. El envío objeto de reclamación se impuso el 12-12-06 en la Oficina Principal de Teruel y fue entregado en destino, tras ser intervenido por los servicios aduaneros el 23-12-06. De conformidad con la normativa postal anteriormente citada y con las condiciones generales del Servicio Postal Exprés, aceptadas por el reclamante, no puede imputarse a esa Sociedad ningún tipo de responsabilidad por el retraso en la entrega del envío motivado por la intervención aduanera, y ello es así porque la empresa reclamada no tiene legitimidad ni autoridad para interferir en la actuación de las autoridades aduaneras. Por otra parte, el cobro de los impuestos IGIC (Impuesto General Indirecto Canario) y AIEM (Arbitrio sobre las Importaciones y Entregas de Mercancías) al destinatario no es una decisión gratuita y arbitraria de la empresa reclamada, sino que se trata de tributos establecidos por la Comunidad Autónoma Canaria en el ámbito de sus competencias, actuando esa Sociedad como representante de la Administración Tributaria Canaria, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 121/2005, de 7 de junio (Boletín Oficial de Canarias núm. 114, de 13 de junio de 2005). La empresa reclamada añade que el Paquete Exprés es una modalidad de servicio que se indemniza si no llega a tiempo, excepto si por algún motivo el envío sale de la esfera de la empresa reclamada, como en este caso la Aduana de Canarias. Solicita que previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y se desestime la pretensión el reclamante.

## 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. Que estamos en presencia de un contrato de arrendamiento de servicios regulado en el art. 1544 del Código Civil (C.C.) por el cual la empresa reclamada viene obligada a entregar un paquete en determinado plazo, según las condiciones concretas del servicio contratado; el art. 1.101 del C.C. establece la obligación de indemnizar por daños ocasionados por incumplimiento o retraso; asimismo el R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, en su art. 10 establece esa misma obligación. Esa obligación sólo desaparece si se prueba que el retraso es imputable a un tercero, conforme también fija el art. 22.1 del R.D. mencionado; ahora bien, como excepción que es debe ser acreditada por la empresa reclamada, de acuerdo con el principio de la carga de la prueba del art. 1.214 del mencionado C.C.; pues bien, la empresa reclamada no ha acreditado la fecha en que el paquete entró y salió de Aduanas, por lo que no hay dato alguno en el expediente que permita deducir que el retraso es imputable a Aduanas y por ello debe ser responsable la empresa reclamada de la devolución al reclamante de la cantidad satisfecha por él como tarifa por el servicio: 29,41 euros.
2. Que no puede correr la misma suerte la petición que se hace de la devolución de los 15,49 euros pagados por el destinatario. Por un lado, porque no fue satisfecha por el reclamante, sino por su hijo y destinatario, y por ello aquel carece de legitimación activa, de acuerdo con el art. 1.257 del C.C. según el cual los contratos surten efectos entre quienes los suscriben.

Por otro lado, la empresa reclamada había advertido por escrito de la posibilidad genérica de tener que abonar tasas o impuestos aduaneros, por lo que no puede alegarse desconocimiento de esa posibilidad, que en principio parece lógico suponer que conociera el destinatario del paquete, no siendo exigible a los funcionarios de la empresa reclamada en Teruel señalar previamente cuál pueda ser el costo de esos impuestos, al no ser función suya. Además el art. 6 del C.C. establece que la ignorancia de las leyes no exime de su cumplimiento, por lo que el pago del impuesto viene obligado aunque se desconociera.

Y por último, que la empresa reclamada no ha sido más que un agente recaudador, por lo que no puede devolver algo que no ha entrado en su patrimonio, y si no se está de acuerdo con la liquidación practicada por Aduanas



tendría el hijo y destinatario del reclamante que pedir a la Administración Canaria su devolución o reducción.

Por todo ello, SE ESTIMA EN PARTE la reclamación formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo ésta devolverle la cantidad de 29,41 euros, la cual se hará efectiva mediante giro postal a su domicilio o de cualquier otra forma admitida en derecho.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0881/07-JA

### CORREOS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de correos

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. En enero su familia le llamó desde Perú y le dijeron que le enviaban un paquete. Pasaban los días y no recibía el paquete. El cartero no le daba razón del paquete. A los quince días ya empezó a preocuparse. A mediados de febrero se acercó a una oficina de la empresa reclamada, dio el número de certificado y le dijeron que ya había sido devuelto el día 15 de febrero. El reclamante no había recibido en su domicilio el aviso para recogerlo. Le comunicaron que no sabían cómo se iba a reenviar, si por avión o barco, no sabían cuánto tiempo iba a tardar, ni cuándo lo podría volver a recibir su familia. Se ha informado que la empresa reclamada tendría que haber intentado su entrega en dos ocasiones. Fue a la comisaría, también acudió a la oficina central de la empresa reclamada, pero no le daban información sobre cuándo y cuál sería el cauce para su devolución a Perú. Aporta el reclamante el sobre de envío. Llamó por teléfono a Madrid y tampoco le dieron más información. El paquete finalmente llegó a Perú, lo recibió su hermana; tuvieron que hacer un segundo envío, lo que supuso un coste adicional de 110 soles (27 euros). El segundo paquete sí fue recibido, acudió a la oficina de la empresa reclamada una vez recibió el aviso de la empresa reclamada, también aporta el sobre del nuevo envío. Su solicitud es de 33,18 euros, que corresponden a los 27 euros de coste adicional de envío más los 6,18 euros de gastos por las cartas certificadas que hizo al Departamento de Atención al Cliente de la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que no tiene datos sobre este envío, ese número no aparece en la empresa reclamada. En cuanto al sobre que se aporta, no aparece sello ni leyenda de la empresa reclamada, sino del servicio postal de Perú. En cuanto al segundo sobre, sí reconoce que ha podido ser canalizado a través de la Sociedad Estatal de la empresa reclamada, identificándose la fecha y firma del cartero. La reclamación se tendría que haber hecho en Perú, país de origen. No reconoce el operador que ha podido canalizar el primer envío. La representante de la empresa aduce que hay importantes diferencias en las identificaciones de los dos sobres de envío. Las normas de la Unión Postal Universal establecen que la reclamación se interpone en el país de imposición. En cuanto al número de identificación que argumenta el reclamante no tiene ningún dato en el sistema

informático. No tiene constancia de que el primer paquete haya llegado a través del operador reclamado. Si se hubiera reclamado en Perú, se hubiera averiguado el cauce seguido por el envío en controversia. Cuando el cartero tiene que entregar un paquete y no se puede producir la entrega, al devolverlo al superior jerárquico tiene que firmar como devuelto, caducado, etc. Si se reclama en Perú y se averiguara que hubiera podido ser la empresa reclamada el operador del primer envío se responsabilizaría de este asunto. Como la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo para arbitraje de derecho, se tiene que reclamar en Perú y desde ahí le comunicarían la expedición concreta, con esos datos se puede llegar a una conclusión y adoptar la decisión oportuna.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda no entrar a valorar el fondo de la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que se reconoce por el reclamante que la imposición fue realizada por sus familiares en Perú y a través de los servicios postales peruanos, siendo el expedidor el responsable del envío hasta su entrega; por lo que concurre falta de legitimación activa de acuerdo con los artículos 2 y 33 del Convenio Postal Universal; quedando, en consecuencia, las vías judicial y arbitral expeditas, y a salvo el derecho de reclamar en origen por la remitente solicitante del servicio.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1016/07-JA

## AUTOMOCIÓN

### 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. Fue a repostar para hacer un viaje a Zaragoza. Le sirvió el empleado de la gasolinera, y éste cerró la tapa del depósito demasiado fuerte; no pudo percatarse en ese momento ya que pagó en efectivo y no pasó al otro lado del vehículo. Cuando vuelve a repostar en Zaragoza, comprobó que la tapa del depósito estaba rota. Fue a decírselo a la gasolinera reclamada, se lo dijo, no lo aceptaba y no le quiso dar las hojas de reclamaciones. Fue el reclamante, padre del conductor que repostó en la gasolinera reclamada, y tampoco se las querían dar. Cuando volvieron con la Policía Municipal les dieron la hoja de reclamaciones. Solicitan la reparación o sustitución de la tapa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el hecho no se produjo en la gasolinera reclamada. El empleado lleva trabajando en el establecimiento muchos años y no ha tenido ningún problema. Lo que se ha roto es el muelle de la tapa. Desde que se repostó hasta volver a reclamar pasó un lapso de tres horas; consideran que no se produjo el incidente en la gasolinera reclamada; cuando se repostó no hubo ningún problema. El reclamante le dijo que con 20 euros se arreglaba, pero no le pareció procedente a la empresa, ya que no se había producido en su establecimiento.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditada la relación causa-efecto entre la manipulación del empleado de la gasolinera reclamada y el deterioro sufrido por la tapa del depósito de carburante.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1068/07-JA**

### **ELECTRODOMÉSTICOS**

#### **Por supuestas irregularidades en servicio de venta de electrodomésticos**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que compró una nevera que se llevó él mismo, dado que la empresa reclamada no podía hacérsela llegar en el mismo día. Al encontrarse el aparato en mal estado le fue cambiado a los cuatro días conforme a la garantía, y respecto a los alimentos deteriorados por la falta de enfriamiento los encargados de la empresa reclamada le aconsejaron que hiciera un inventario de los productos que contenía y que se le daría una indemnización arbitraria. Pero una vez que se cambió la nevera, le dijeron que no se harían cargo puesto que el reclamante había manipulado el electrodoméstico, lo que no es cierto, como demuestra el informe técnico

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante, ante la imposibilidad de que se sirviera el producto el mismo día como era su pretensión, optó por llevárselo él mismo. Cuando manifestó que el congelador no funcionaba, el servicio técnico dictaminó que había una fuga de gas u obstrucción en el circuito de refrigeración, por lo que la empresa reclamada optó por cambiar el aparato aun existiendo dudas razonables respecto a que el cliente hubiera procedido al transporte de la forma adecuada. A lo que no está dispuesta es a indemnizar unos artículos cuya existencia no acreditó.

### **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 por parte de la empresa reclamada se actuó de manera diligente para sustituir el frigorífico averiado en cumplimiento de garantía, sin entrar a valorar si la causa de la avería era de origen o derivada del transporte del aparato. En cuanto a la indemnización planteada por el reclamante por el valor de los productos que manifiesta se estropearon al no funcionar el congelador, no podemos otorgar compensación alguna dado que el reclamante ni la ha concretado ni ha acreditado el valor de los mismos. Por lo tanto, este Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1158/07-JA

### TEXTIL

#### Por presunta irregularidad en garantía pantalón

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que adquirió en el comercio demandado en abril de 2007 varias prendas, entre ellas un pantalón en mal estado, ya que en algunas zonas de su parte interior la tela es abrasiva, hasta el extremo de provocar daños en la piel. Dicha prenda sólo fue utilizada dos veces y al reclamar en el establecimiento le dijeron que la lavara y, que si no se solucionaba, igual era un tema de alergia, sin dar ninguna otra solución. El pantalón le costó 140 euros, no dispone de ticket pero sí de cargo de la tarjeta de crédito. Solicita cambio del producto o en su defecto la devolución del importe pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el establecimiento comercial acepta cambios o devoluciones siempre y cuando la prenda se entregue debidamente etiquetada en el plazo de quince días y presentando ticket de compra, condiciones todas ellas que han sido incumplidas por la cliente. Además, la prenda no tiene defecto visible ni oculto de ningún tipo, y lo que puede suceder es que la reclamante tenga una especial intolerancia o alergia a los componentes del pantalón, y en tal sentido se han manifestado también los servicios jurídicos de la empresa fabricante; habiéndose vendido también prendas de vestir de similares características. Solicita la desestimación de la demanda.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera probado por los indicios existentes que el pantalón se adquirió en la tienda de la demandada ya que pese a carecer de ticket, a tal conclusión nos lleva la documentación mostrada en la vista que acredita compras anteriores, el testimonio aportado en la vista y principalmente la circunstancia de que la demandada haya argumentado, incluso con el apoyo de la empresa fabricante, respecto de la composición, calidad y carencia de defectos del pantalón en cuestión, en lugar de haber negado directa y únicamente la venta efectuada, admitiendo además la venta de productos de dicha marca. Establecida esta primera cuestión, apreciamos por simple inspección táctil de la parte interior del pantalón, la existencia de zonas en las que el elemento metá-

lico de composición causa roce áspero al mero contacto, apreciando por ello un defecto evidente en esas zonas que no existe en el resto del pantalón.

En consecuencia, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por la reclamante y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a reintegrar a la demandante, contra la entrega del pantalón, la cantidad de 140 euros.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1200/07-JA

## CORREOS

### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Envío una maleta por paquete azul de Madrid a Zaragoza. La maleta era nueva, llevaba ropa de verano, traje nuevo, zapatos, entre otros. Como pasaba el peso, sacaron unas prendas a una caja; la caja llegó, pero la maleta no. La maleta no ha sido encontrada. Le han indemnizado con 23,44 euros, con lo que no están de acuerdo; ni siquiera le han devuelto los 12,50 euros que había costado el envío.

En ningún momento en la empresa reclamada le indicó que podía asegurar el contenido.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el prestador se responsabiliza de acuerdo con lo reglamentado. Está estipulado en 30 euros como máximo. Cuando haya especial interés y valor para el usuario, pueden utilizarse otros servicios que garantizan el valor del contenido, como valores declarados, objetos asegurados y postal con seguro opcional. Se le giró a la reclamante 23,44 euros, siendo abonado el 28-09-07. Los operadores deben garantizar el secreto de las comunicaciones; los envíos postales son inviolables; por ello la empresa reclamada no puede conocer el contenido del envío reclamado; no se puede acreditar que el continente del envío fuera una maleta, ya que no impuso el envío bajo la modalidad de valor declarado. Los envíos certificados sólo generan derecho a una indemnización fija; en derecho al testimonio único de la cliente no puede generar más indemnización que la fijada por el Gobierno, que posteriormente se ha estipulado en 23,44 euros. En el reverso del certificado se informa suficientemente de todo ello.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la solicitud que formula la reclamante se entiende satisfecha ya que la indemnización que se reconoce 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. 1219/07-JA

## TEXTIL

### Por presunta irregularidad en garantía bikini

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que adquirió en el comercio demandado el 25-06-07 un bikini. A finales de agosto observó que la braguita del citado bikini presentaba un desgaste inusual junto a la goma superior de la parte posterior de la misma, desgaste que no aparece en ninguna otra parte de la braguita ni en el sostén, y siendo que había transcurrido menos de dos meses desde la adquisición. Reclamó en la tienda y le dijeron que no le iban a realizar ni cambio de la prenda dañada ni del bikini completo. Solicita cambio del producto o en su defecto la devolución del importe pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pero presenta escrito disculpando su asistencia. En el trámite del expediente manifestó que no podía hacerse responsable de una prenda usada durante dos meses, sin saber trato y mantenimiento que ha estado sufriendo durante ese tiempo, de supuesto uso continuado. 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 probado que el bikini se adquirió en la tienda de la demandada como acredita el ticket presentado. Establecida esta primera cuestión, apreciamos por simple inspección visual que la parte posterior de la braguita del bikini presenta un desgaste inusual, apreciando por ello un defecto evidente en esa zona que no existe en el resto de la prenda. Dado que dicha imperfección se ha manifestado durante los seis primeros meses de vigencia de la garantía, y que la empresa vendedora no ha presentado prueba alguna de que el deterioro sea responsabilidad de la adquirente, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por la reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a reintegrar a la demandante, contra la entrega del bikini, la cantidad de **39,90 euros**.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1253/07-JA

## TELÉFONO MÓVIL

### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. Asimismo manifiesta:

El establecimiento distribuidor comete el error del cambio de la tarjeta SIM.

Manifiesta no ser cierto que a cambio de que entregara el terminal le ofrecieron facilitarle un albarán de recogida como prueba para ella.

Solicita a la empresa reclamada una indemnización por los perjuicios causados por importe de 1.000 euros causante del error.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 13-11-07 que se incorpora al expediente y cuya copia se entrega a la parte reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral.

En el mismo manifiesta que el 11-09-07 la reclamante solicita y firma un contrato con un compromiso de permanencia de 18 meses, dado que el terminal está subvencionado y su baja conlleva penalización.

El mismo día se produce un error confundiendo las tarjetas de la reclamante y de otro cliente. Una vez detectado el error por parte de la reclamante y se nos pone de manifiesto, la empresa reclamada se compromete a realizar un duplicado de su tarjeta y a reajustar las facturas de ambos clientes. La ahora reclamante no acepta la proposición y solicita la baja. Para ello se debe seguir un trámite ante el servicio de atención al cliente y entregar el Terminal, a lo que la reclamante se niega incumpliendo el procedimiento del operador.

Asimismo, se manifiesta que han tratado de dar solución favorable a la cliente y que están dispuestos a recepcionar el Terminal que tiene en su poder para que se tramite ante la empresa reclamada la baja sin la penalización.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la**

**empresa reclamada puso a disposición de la reclamante las soluciones técnicas inmediatas para poder solucionar el error por el cambio de tarjeta. Ofreciendo como solución el intercambio de la tarjeta con el otro usuario afectado, no siendo aceptada esta solución por la reclamante y sí por la otra parte. Llegando a producirse hechos posteriores de los cuales no apreciamos responsabilidad en la empresa reclamada.**

**En consecuencia, la reclamante hará entrega del terminal y los accesorios en el establecimiento de la empresa reclamada donde los adquirió, y ésta emitirá albarán que justifique dicha entrega.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1278/07-JA

## VIVIENDA

### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que con fecha 26-06-07 contrató con ese profesional, un Ingeniero Técnico Industrial, la elaboración de un proyecto de obra y le dijo que se encargaría de todo, y que con la firma de un arquitecto sería suficiente para hacer la casa según relata. Sin embargo, sigue diciendo, que le ha hecho sólo la documentación que se adjunta y que no le sirve de nada y que le ha cobrado por ello la suma de 4.199,58 euros, señalando “¡nada menos que 165 horas de trabajo!”. Indica que cuando se puso en contacto con el arquitecto que tenía que firmar el proyecto le dio un presupuesto total de 12.000 euros aproximadamente, y que entonces de nada le sirve lo que hizo el ingeniero. Solicita la resolución del contrato y devolución del precio pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante fax remitido en fecha 09-03-08, en el que expone:

Me dirijo a Vds. por fax, según lo solicitado, por encontrarme en Andorra en fecha 12-03-08. A los fines de comparecer por escrito, les comunico lo siguiente:

1. El reclamante me debe la factura por mis servicios correspondiente al mes de agosto de 2007 y lo desarrollado durante el mes de septiembre. Esta factura impagada se hará llegar al registro de impagados.
2. La entrega de planos que se hizo la vez que aprobaron la factura de agosto de 2007, era una entrega parcial y los planos no eran los definitivos.
3. Hay un contrato firmado con el reclamante, donde se me paga por horas de trabajo. Es impensable pretender que devuelva ninguna cantidad de dinero si se han consumido las horas aprobadas para realizar los trabajos.
4. Pido encarecidamente observar el contrato de trabajo firmado, que no se ha incumplido por mi parte y aclara específicamente la intervención de un arquitecto cuando el proyecto estuviese listo.

Atentamente espero que esta información sirva como comparecencia por escrito.

## LAUDO

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

1. Que pese a que las partes firmaron un contrato de arrendamiento de servicios profesionales para que el reclamado elaborase el diseño (dibujo) relativo al proyecto de construcción de una casa, se desprende que dicho contrato es nulo puesto que hay un error de consentimiento en relación con el objeto del contrato, dado que la voluntad del reclamante era la confección de un proyecto de obra de la vivienda que se prevé construir, y no la elaboración de un diseño que no tiene valor técnico a efectos constructivos. Por lo que ahora deberá proceder a los profesionales competentes: arquitecto y aparejador.
2. Que, en cualquier caso, las facturas emitidas por el reclamado parecen desproporcionadas respecto al encargo realizado, prestándose asimismo a confusión tanto por la recepción de conceptos, su significado y necesidad y las horas “consumidas” en su elaboración, todo ello teniendo en cuenta que se trata de un diseño o dibujo y no del proyecto de obra.

Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra el reclamado, debiendo éste devolver íntegramente al reclamante los 4.199,58 euros cobrados y sin que el reclamado tenga derecho a emitir ninguna otra factura en relación con el contrato citado. La mencionada cantidad deberá ser integrada en la cuenta que el reclamante tiene abierta en la entidad bancaria. No procediendo tampoco la inclusión del reclamante en ficheros de solvencia patrimonial (morosos).

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1289/07-JA

### CALZADO

#### Por supuestas irregularidades en compraventa de calzado

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje. Su hija se compró los zapatos un jueves. Pidió el ticket y le dijeron que valía con la caja. Se los puso el sábado para una cena. En dos horas se estropearon. El lunes fue a la tienda, y le dijeron que no se sabía cuándo se habían comprado ni cuánto los había usado, pero tampoco le dieron ticket. La oferta de la empresa no la aceptan; siguen solicitando la devolución del dinero, 13,95 euros

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el problema puede ser de un cambio de tapas por desgaste. Considera que en dos horas no se puede desgastar el zapato. Normalmente dan tickets, pero en ocasiones no se lo llevan los clientes. El calzado es acorde con su calidad, cuestión que puede comprobar viendo los zapatos en el acto de audiencia. La empresa le cambiaría las tapas gratuitamente.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y del estado del calzado objeto de reclamación, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante, por considerar que el calzado en controversia no ha respondido a las expectativas, presentando falta de conformidad en las tapas, reconocida por la empresa, después de un mínimo uso que no justifica el desgaste.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada entregará 13,95 euros en efectivo a la reclamante, quien, a su vez, devolverá el calzado en controversia.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1352/07-JA

## OTROS SERVICIOS

### Por supuestas irregularidades en servicio de cosmética

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje y se resume:

A través de Internet acuden a una consulta gratuita a la empresa reclamada para que le realicen un tratamiento personalizado y bajo supervisión médica para solucionar la caída del cabello. Previamente habían acudido al médico de familia de la Seguridad Social que no le remite al especialista en dermatología.

Comienzan el tratamiento personalizado el día 24-11-06 y se le realiza una primera visita con una inspección ocular mediante una lupa y procede al abono de la cantidad de 1.612 euros, el tratamiento duró hasta el mes de febrero de 2007.

En febrero de 2007 acepta la renovación del tratamiento por láser abonando la cantidad de 3.468,40 euros para la revitalización del cabello que empezaba a salir. Dicho tratamiento nunca llegaron a utilizarlo.

Posteriormente abonaron la cantidad de 216,15 euros para la adquisición de champús que sí recibieron y utilizaron.

Ante el descontento acudieron a una especialista en dermatología y mediante informe de fecha 30-10-07 les recomienda no utilizar el tratamiento láser, ya que le diagnostica una Alopecia androgénica femenina grado II, por ser un tratamiento ineficaz que necesita un tratamiento hormonal y medicamentoso.

La reclamante solicita la devolución del importe pagado en concepto del tratamiento láser, ya que nunca lo ha utilizado y que asciende a 3.468,40 euros.

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido debidamente notificada mediante acuse de recibo de fecha 12-03-08 no comparece, y se resumen las alegaciones presentadas en fecha 08-02-08:

La relación con esta clienta se inicia en fecha 17-11-06, acudió al centro de tratamiento por un problema capilar que sufría para informarse de los diferentes tratamientos para evitar la caída del cabello.

Previo conformidad por escrito, se inició el tratamiento teniendo lugar la primera sesión el día 24-11-06 extendiéndose en el tiempo hasta el 13-04-07, fecha en la que recibió el último tratamiento. Se empezaron a observar los positivos resulta-

dos del tratamiento. En ningún caso se podía garantizar el éxito del tratamiento al 100%. Al haber obtenido favorables resultados no se puede admitir la solicitud de la devolución del importe abonado por los tratamientos contratados.

En definitiva, debemos concluir que la empresa reclamada ha cumplido su parte del contrato, habiéndose obtenido además óptimos resultados.

En cuanto a la reclamación del tratamiento láser, por no consentirlo la interesada, no se realizó el tratamiento que desde luego favorecerían al fortalecimiento y mantenimiento de los resultados obtenidos, pero dado que la clienta no quiso consumirlas y a fin de solucionar este asunto, la empresa reclamada le indicó que reintegraría el importe de ella, ofrecimiento que continúa manteniendo.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, en representación de su hija, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que no se ha recibido el tratamiento láser contratado, habiendo quedado constancia del abono del mismo por un importe de 3.468,40 euros.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento realizado por la entidad reclamada, debiendo ésta reintegrar a la reclamante la referida cantidad de 3.468,40 euros, quedando extinguida toda relación contractual entre la reclamante y la reclamada. La cantidad deberá ser satisfecha a través de un giro postal al domicilio de la reclamante.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1379/07-JA

### OTROS SERVICIOS

#### Por supuestas irregularidades en compraventa de equipamiento deportivo

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje. Compró el material el 22-09-07, una cuerda de 10.2, de 70 metros, con una rebaja del 13%, siendo el último material de este tipo que quedaba. No presentó la tarjeta de federado para su adquisición. Pasados cuatro días fueron a escalar; la desembalaron, le cortaron los flejes de plástico, la extendieron en el suelo, al desenrollarla les costaba trabajo porque estaba algo liada y al final vieron que estaba deshilachada, por lo que no les dio confianza y no la utilizaron. El cliente tiene cuerdas de 2-3 años en mejores condiciones que ésta. Ese mismo día se dirigieron a la tienda de la empresa reclamada, les comentaron que no tenía problema la cuerda porque las deficiencias estaban en un extremo. Se quedaron la cuerda sin darle resguardo alguno y les comentaron que les llamarían al día siguiente. Como no les llamaron, a los dos días llamó el propio cliente. El encargado de montaña le comentó que la cuerda estaba utilizada y la habían enviado a fábrica. El cliente dijo que tenía testigos de no haberse utilizado, que le acompañan en la audiencia. La fábrica contestaría en dos días. Pasan varios días y el cliente se persona en el establecimiento; le dicen que la cuerda sigue en fábrica y que le llamarán. Hace alguna llamada telefónica y le dicen que está en fábrica. Un mes desde la compra, al no recibir noticias, se persona en el establecimiento y pide una hoja de reclamaciones, le pide una copia del ticket de compra y del resguardo de haber dejado la cuerda, esto último se lo niega. El trato no fue correcto y acabó llamando a la Policía Local, que levantó acta, pero siguieron sin darle el resguardo. En la contestación de la empresa reclamada aparece el resguardo de envío a fábrica, que se hace un mes después de haberlo entregado el cliente en la tienda; un empleado le dijo que la cuerda estaba perdida; la presunta fábrica es un distribuidor. Solicita la devolución del importe que asciende a 109 euros más el interés legal.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que no está conforme con los comentarios del reclamante, ya que toda la relación la ha tenido con él. Según la empresa reclamada la cuerda ha sido utilizada varias veces, pero el cliente no lo reconoce. De esta forma, se tiene que enviar para su informe. Si el cliente hubiera reconocido que se había utilizado podría tener ya una cuerda nueva. La cuerda presenta un desgaste longitudinal a lo largo de casi el 70% de su longitud, se

aprecian enganchones y está sucia, por lo que considera que el reclamante la ha utilizado. El importador ha informado que la cuerda no muestra defecto de fabricación, que el desgaste es por uso, por lo que no es admitida en garantía. Enviaron la cuerda cuando el distribuidor les indicó el lugar donde enviarla. Sí que había más ejemplares de este modelo en la tienda; este descuento se hace a federados. Se muestra la cuerda al Colegio Arbitral. Según la empresa, han actuado correctamente.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante por considerar que de las pruebas aportadas y del examen de la cuerda en el acto de audiencia, así como del breve lapso de tiempo entre la adquisición y la personación del reclamante en el establecimiento reclamado, se deduce que las irregularidades de la cuerda, reconocidas por ambas partes, pudieran estar presentes en el momento de formalización de la compraventa.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada procederá a entregar al reclamante en el establecimiento reclamado un vale por importe de 109 euros, con un año de caducidad desde su entrega, para adquisición de productos en dicho establecimiento.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1450/07-JA

### OTROS SERVICIOS

#### Por presunta irregularidad en reportaje fotográfico

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que contrató con el reclamado la realización de un reportaje de boda previo presupuesto verbal de 1.500 euros. Al mes siguiente de la boda fueron a preguntar por las fotos encontrándose con la sorpresa de que el álbum de los novios ya estaba acabado, sin que el reclamante y su esposa hubieran tenido la posibilidad de elegir las fotos a colocar en dicho álbum ni el formato del mismo. Pagaron 1.000 euros y les dijeron que quedaban pendientes 682, con lo que el precio final ascendía a 1.682 euros en lugar de los 1.500 presupuestados, y diciéndoles que ello era debido a la repercusión del IVA. Cuando pudieron ver el álbum con tranquilidad se dieron cuenta de que era un desastre, por tener fotos repetidas, desenfocadas, con ojos cerrados, orden de ceremonia y contrastes de colores feísimos. Pidieron que les cambiaran las fotos defectuosas y les dijeron que eso costaría 500 euros más. Por último solicitaron el CD con los negativos de las fotos y les dijeron que les costaría 300 euros más. Solicita cambio del producto o indemnización económica.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente ni presenta escrito para ser leído en la Vista, ni consta alegación alguna en el expediente

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas en el trámite arbitral y de los documentos obrantes en el expediente, en especial tras revisar el álbum objeto de la controversia, considera probado que el precio pactado, entendido éste como precio final impuestos incluidos, fue de 1.500 euros, a la vista de la afirmación del reclamante que no ha sido contestada de contrario por el reclamado. Por otra parte, entendemos que la elección de las fotos y la disposición en general del reportaje forma parte del desarrollo artístico atribuible al fotógrafo que puede ser de mayor o menor agrado del cliente, pero que no le otorga un derecho a elegir cada una de las fotos que se han de incluir en dicho reportaje, y así se viene haciendo tradicionalmente en la profesión. Frente a ello existe el derecho evidente del cliente a mostrarse disconforme o

**insatisfecho con el resultado. Con carácter general, revisado el álbum, lo encontramos acorde con los estándares habituales, si bien es cierto que alguna de las fotos seleccionadas no cumplen con dicho estándar de calidad.**

**Por ello, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a indemnizar al reclamante con la cantidad de 300 euros a descontar del importe pendiente de pago, habida cuenta que se ha declarado que el coste total asciende a 1.500 euros IVA incluido.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1467/07-JA**

### **AUTOMOCIÓN**

#### **Por daños ocasionados con motivo del lavado de vehículo**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en el tren de lavado no se recogen las instrucciones respecto al procedimiento a seguir en relación al modelo de antena de su vehículo. Al no indicarse cómo proceder con dicha antena, ésta se rompió por el propio rodillo de lavado. Solicita el importe de la antena.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que todas las partes salientes deben comunicarse al empleado encargado del puente de lavado y así se explica en las instrucciones al público. Se acredita dicha circunstancia con un acta de inspección del Gobierno de Aragón. El modelo de antena se acopla a rosca y por tanto es fácilmente extraíble. El importe de la antena está alrededor de 5 euros.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que según se desprende del acta de inspección del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, en el acceso de vehículos al puente de lavado constan suficientemente detalladas las instrucciones a seguir respecto al modo de proceder con antenas y demás elementos salientes del vehículo con carácter previo a su introducción en el puente de lavado.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1469/07-JA

## CORREOS

### Por presuntas irregularidades en servicio postal

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje.

Con fecha 09-11-07 se envió una carta certificada que contenía dos décimos de lotería para el sorteo de Navidad. Al no llegar la carta a su destino la reclamé a la empresa reclamada, confirmando que dicha carta no había llegado a su destino. Al perderse dicha carta, la empresa reclamada le ofrece la indemnización de 30 euros por extravío.

Solicito como indemnización los 30 euros por pérdida de la carta y 40 euros del valor de los décimos de lotería.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que solicita el arbitraje en Derecho y alega que da por reproducidas las alegaciones presentadas el 19-03-08, indicando que la reclamación formulada por la parte contraria tiene un límite cuantitativo fijado en el artículo 21 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, y artículo 22 del R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, lo que en conjunción con el artículo 3 de la citada Ley 24/1998, y el contenido expreso del impreso M-11 aportado al expediente por el reclamante, el carácter de envío ordinario del mismo y el desconocimiento del contenido del citado envío y la ausencia de aseguramiento, llevan a la conclusión de considerar adecuada y legalmente correcto el abono de los 30 euros fijados como indemnización.

Habida cuenta de las dudas sobre el cobro o no del citado giro de 30 euros con fecha 25-01-08, se manifiesta que no habrá inconveniente en reiterar el mismo si se comprueba que no fue efectivamente cobrado.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la solicitud que formula el reclamante ha de ajustarse a la indemnización establecida para envíos sin valor declarado conforme a los artículos 21 y 22 del Reglamento por el que se regula la presta-**

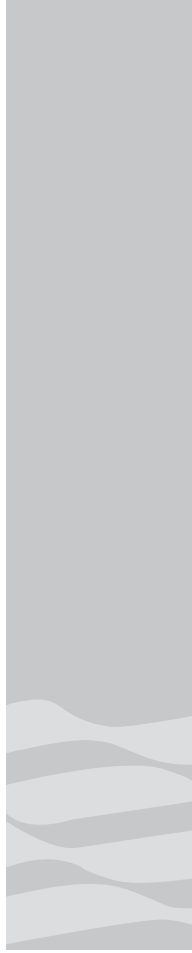
**ción de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.**

**La entidad reclamada ha apuntado que de conformidad con la información obrante en su poder el giro por el importe de 30 euros de la indemnización en los términos arriba señalados fue satisfecho con fecha 25-01-08. No obstante lo anterior, la reclamada se compromete a comprobar y a reiterar, en su caso, el referido abono.**





PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
A DOMICILIO  
(REPARACIÓN DE HOGAR)





## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1008/07-JA**

### **ELECTRODOMÉSTICOS**

#### **Por supuestas irregularidades en aparato de aire acondicionado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. El 08-08-05 compraron un aparato de aire acondicionado. Vinieron a instalarlo. Desde el primer momento hubo problemas; había pérdidas, y lo comunicaron. Al verano siguiente había perdido todo el gas; vinieron y lo volvieron a cargar. No obstante, no acababa de funcionar correctamente; llegaba a funcionar como ventilador, sin enfriar. Luego tampoco funcionaba el termostato. A los dos años les comunicaron que seguía sin subsanarse. Llamaron a la empresa, y les dijeron que ya no trabajaban con ese fabricante, y que la garantía era de seis meses. El reclamante se puso en contacto con el fabricante, y una vez revisado les comunicaron que había un problema por un líquido aceitoso, y que se pondrían en contacto con el distribuidor. La empresa reclamada seguía sin hacerse cargo, que ya no era servicio oficial de esa marca; que era un problema de instalación; y que si iban les tendrían que cobrar. Finalmente se pusieron en contacto con otro servicio, que se lo ha arreglado, y solicitan que se les abone esta factura, que asciende a 154,98 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se vende este aparato de aire acondicionado. Cuando hubo problemas se subsanaron sin ningún problema, y se cargó de nuevo el gas. Cuando se le ha planteado una nueva reclamación sobre el mismo aparato, se ha comunicado que ya no son servicio oficial de esa marca, por lo que no pueden hacerse cargo del mismo. En cuanto a la factura que presenta el reclamante, considera que es extraño que se hayan cambiado cables, y que no funcionara el termostato; por lo que considera que no es responsabilidad suya. Tomando en consideración que ya no son servicio oficial de esa marca, no se pueden hacer cargo de las reparaciones, pues no les envían repuestos.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que la falta de**

conformidad se produjo dentro del plazo legal de garantía, siendo responsabilidad del vendedor proceder a reparar o sustituir el producto a su cargo; no habiendo asumido su responsabilidad, tuvo el reclamante que proceder a reparar el aparato a través de otro servicio técnico; por lo que procede que la empresa reclamada se haga cargo de esta última factura, que se encuentra dentro del plazo de garantía, sin perjuicio de que la empresa reclamada pueda repetir la acción contra el fabricante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada procederá a abonar al reclamante la cantidad de 154,98 euros mediante envío de talón nominativo al domicilio del reclamante.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1356/07-JA

## ELECTRODOMÉSTICOS

### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que encargó la reparación de un frigorífico ya que la luz roja de alarma estaba encendida, abonando la factura que incluye el concepto de reparación de salida.

Le informan de que tiene que cambiar las gomas de las puertas por un valor de 100 euros.

Posteriormente en octubre de 2007, cinco meses después de la reparación, vuelve a encenderse la luz de alarma y nuevamente le informan de que tiene que cambiar las gomas, cobrándole la salida por importe de 38 euros que consiste en el objeto de la reclamación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que efectúa una reparación en el regulador que comprueban que se encuentra estropeado y además le informan a la cliente de que tiene que cambiar las juntas.

En octubre acuden nuevamente al aviso y le vuelven a decir que ha de cambiar las juntas y le cobran 15 minutos de mano de obra ya que han pasado más de tres meses desde la anterior reclamación

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado debidamente acreditado por parte del reclamado se ha realizado la oportuna reparación con la advertencia de que la misma debería complementarse con otras a las que no accedió la reclamante y que pueden justificar el mal funcionamiento posterior del electrodoméstico, por lo que queda justificado el cobro por la salida posterior ya que el defecto constatado obedece a las causas antedichas.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1479/07-JA**

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de asistencia técnica a domicilio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 07-12-07 un técnico de la empresa reclamada realizó un servicio ordinario en su vivienda, “desbloquear circulador; no se pone en marcha por falta de gas”. Al cabo de nueve días la caldera deja de calentar el circuito de agua sanitaria. Se solicita a la empresa que envíe un técnico, dado que la garantía del trabajo es de tres meses. La empresa se niega a acudir nuevamente manifestando que es la ruptura de la válvula de cinco vías, no siendo necesario inspeccionar la caldera. Tras hablar telefónicamente con el técnico persiste en su negativa a ir a revisar la instalación, dándole un precio de 150 euros para reparar.

Solicita indemnización económica de 400 euros, precio al que asciende el cambio de la caldera realizado por otro servicio técnico.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que con fecha 05-12-07 recibieron una llamada solicitando asistencia técnica para revisar una caldera. Acudió un técnico que revisó la caldera, de propano. No tenía gas pero realizó las pruebas con algo que quedaba en una bombona de propano. El circulador estaba bloqueado y lo desbloqueó, los inyectores estaban sucios, y los limpió, dejando el sistema funcionando correctamente. Con fecha 17 de diciembre reciben otra llamada avisando de que no funciona el agua caliente, que como está en garantía que pasen a repararlo. El técnico les informa que por los datos que le facilitan el problema será de la válvula de 4 ó 5 vías, y les facilita presupuesto de reparación que asciende a 150 euros, a lo que el reclamante se niega.

Aporta transcripciones de las llamadas telefónicas de aviso de avería realizadas. Reiteran que son dos averías distintas, y que para la segunda se les facilitó verbalmente el presupuesto correspondiente, que ascendía a 150 euros.

Considera que la petición del reclamante no es justificada, ya que ellos ofrecieron una reparación de importe de 150 euros, y por otro lado, el reclamante no aporta informe, presupuesto o factura que justifique el importe que solicitan.

No realizan ningún ofrecimiento al 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 el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la actuación técnica de la empresa reclamada ha sido correcta y no ha quedado debidamente acreditado que la segunda avería tuviera relación con la primera.





TELÉFONO



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0124/07-JA**

### **TELÉFONO-INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en octubre de 2006, aproximadamente, le llamaron de la empresa reclamada ofreciéndole el servicio, diciendo que pagaría unos 20 euros mensuales menos de lo que pagaba habitualmente. (Hasta ese momento venía pagando 75 euros, más o menos por el dúo de la empresa reclamada: (llamadas tarifa plana e Internet).

Tres meses más tarde recibió con sorpresa una factura de 141,80 euros, ya que le cobraban unos aparatos para poder ver el servicio contratado de televisión.

En ningún momento le informaron que tenía que pagar dichos aparatos. Por tanto, no está conforme con pagarlos. Se siente engañado por la empresa reclamada, ya que si le hubieran informado del coste de esos aparatos, no lo hubiera contratado, ya que apenas ven la televisión.

En el mes de enero de 2006, se dio de baja en el servicio contratado.

Reclama la cantidad de 94,15 euros que pagó en concepto de aparatos que le colocaron sin haberle informado de su precio

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que de forma resumida alega: “En respuesta a la reclamación presentada por la reclamante, hemos de indicarles que, según promoción vigente en el momento de su contratación, los importes facturados por el equipo facilitado según su solicitud son correctos”.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la promoción ofertada telefónicamente careció de los requisitos mínimos de información, dando lugar a un conocimiento erróneo de las condiciones futuras del contrato. Dicho error en la reclamante se manifestó inmediatamente por la reclamante al darse de baja del ser-**

**vicio al ver la factura en la que le cobraban el módem y adaptadores necesarios, dando lugar a la consiguiente reclamación.**

**Por tanto, la empresa reclamada abonará la cantidad de 94,15 euros a la reclamante, cantidad que se cobró por conceptos arriba indicados.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0159/07-JA**

### **TELÉFONO-INTERNET**

#### **Por presunta irregularidad en facturación servicio telefonía**

**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 en la factura de 04-11-06 le facturan numerosas llamadas a un número de teléfono, llamadas que no han sido efectuadas en ningún caso desde su domicilio. En esa misma factura figuraban importes por llamadas a Nigeria que posteriormente la demandada les abonó. Reclamaron por las llamadas que le cobran al 902 y le dijeron que después de haber realizado pruebas de funcionamiento todo está conforme. Es prácticamente imposible que una persona permanezca tantas horas al teléfono como señala la facturación de dichas llamadas al 902, además son en horarios laborales donde en casa no hay nadie. Solicita la devolución del importe de las llamadas a dicho 902.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista y en lo alegado en el expediente se indica que a raíz de la reclamación formulada por el cliente se llevó a cabo una revisión exhaustiva tanto de la línea exterior como de todos los elementos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación sin que se detectara ninguna anomalía. La devolución efectuada lo fue por razones comerciales en atención al cliente. Se adjunta detalle del consumo metropolitana donde se observa que las llamadas reclamadas al 902 corresponden a conexiones a Internet efectuadas desde el propio domicilio de la instalación y que se realizan los días en los que no se accede a través del nodo de acceso a Internet. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda por entender la facturación correcta.

### **LAUDO**

**Visto lo alegado por las partes en el expediente, analizados los documentos obrantes en el mismo y los antecedentes aplicables, consideramos que no tenemos datos objetivos que nos hagan dudar de que las llamadas fueron realmente efectuadas desde el domicilio del reclamante, habida cuenta además que no se trató de llamadas de voz, sino de conexiones a Internet, realizadas a**

número distinto al que corresponde al nodo, y siendo en todo caso únicamente responsabilidad del propietario del equipo informático la configuración del mismo y la navegación que se realice.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0221/07-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. Le hicieron una oferta por escrito (aporta documento), que se la volvieron a poner por escrito en una factura de la empresa reclamada. La empresa alega que había terminado la oferta. Es cliente desde el 01-01-03. Nunca se le ofertó la correspondiente a 39 euros, sino las de 29,90 euros, 5 euros por ser mayor de 65 años, es decir, 24,90 euros. Todas las facturas están abonadas. Solicita el cumplimiento del contrato y la devolución de las cantidades abonadas de más desde el mes de septiembre de 2006. Le ha llegado una carta al reclamante en la que le informan que le van a subir las tarifas nuevamente el próximo mes, cuando el comercial le había dicho que las tarifas se le iban a aplicar indefinidamente, salvo que le pudieran subir el IPC a primeros de año; por ello, si hubiera una subida tendría que ser desde el contrato de 24,90 euros, no desde la de 39 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante es cliente de la empresa reclamada desde el 25-10-05, con número de identificación de cliente.

El reclamante reclama la no aplicación de la promoción ofrecida por el comercial.

En relación con los hechos expuestos, la empresa reclamada manifiesta:

Que el cliente tiene aplicada la promoción desde el 22-12-06, consistente en un descuento de 5 euros/mes. El cliente tiene activada desde el 25-10-05 la promoción Teléfono Todo Incluido + Ba. 2 megas. ULL por 39 euros/mes.

El cliente hace referencia a la promoción Teléfono Todo Incluido + BA mini 600 kb ULL por 29,90 euros que no formaba parte de la oferta comercial ya desde el 01-04-06, sólo se mantenía en los clientes ya contratados.

A pesar de lo anteriormente expuesto, dado que ante todo prima su satisfacción como cliente, hemos procedido al abono de 9,52 euros + IVA, que verá reflejado en la próxima factura. Resultante de aplicar la promoción en la factura de octubre (1,13 euros + IVA), noviembre (5 euros + IVA) y diciembre (3,39 euros + IVA).

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la empresa reclamada ha incumplido la oferta contractual formalizada en agosto de 2006.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 115,91 euros mediante ingreso en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliados sus recibos el reclamante, en concepto de la diferencia entre la tarifa contratada y la efectivamente abonada durante ocho meses; si a la fecha de ejecución del laudo la empresa ya hubiera efectuado el abono de 9,52 euros + IVA que indica en su escrito de alegaciones, el importe a abonar al reclamante será de 104,87 euros.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0299/07-JA

### TELÉFONO

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta su imposibilidad de asistir a la vista por encontrarse hospitalizada.

De su solicitud de arbitraje se desprende que hay discrepancias en la cuota fija, llamadas a un número gratuito y alquiler de teléfono. Solicita la devolución de 48,43 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que la reclamante fue cliente de la empresa reclamada desde el 09-11-05, con número de identificación de cliente.

La reclamante reclama su desacuerdo con la finalización de la Promoción y los cargos de las facturas generadas con posterioridad.

Que la vigencia de la Promoción es de un año de duración. A este respecto, destacar que aparece claramente en cada factura de la reclamante que la Promoción estaría activa desde el 09-11-05 hasta el 08-11-06, fecha en que se cumplió el transcurso de un año.

La reclamante actualmente tiene pendiente de pago el importe de 105,27 euros en concepto de facturas correctas posteriores al fin de la citada promoción y por lo tanto, solicitamos a la Junta Arbitral que se pronuncie sobre la deuda del cliente.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que las facturas emitidas son correctas en relación con el plan contratado, ya que la Promoción finalizaba el 08-11-06 tal y como se aprecia en el desglose de la factura de fecha 09-11-06; ahora bien, este Colegio Arbitral aprecia deficiencias en el servicio de atención gratuita al cliente por parte de la empresa reclamada.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad pendiente de pago, que se calculará deduciendo de las facturaciones pendientes, 94,97 euros, que corresponde a lo abonado por la reclamante con fecha 28-02-07 más la cantidad a devolver por las llamadas al número de atención al cliente (3 euros + IVA).**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0343/07-JA

## TELÉFONO

### Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se dieron de alta en la empresa reclamada el día 26-01-07. No terminaron la instalación hasta el día 15 de febrero. Una vez hecha la instalación podían hacer llamadas, pero no podían recibir llamadas de determinados números, concretamente los de sus familiares más directos. Estos números de los que no recibían las llamadas están conectados con otra operadora.

Hicieron muchas llamadas al Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada y nunca les dijeron que fuera culpa de la otra operadora, sino que su incidencia sería resuelta en 24 ó 48 horas.

Seguían sin poder recibir llamadas de los números indicados cuando recibieron un escrito de la empresa reclamada en el que les decían que no era culpa de su compañía y que se tenían que poner en contacto con la operadora de esos números.

Hicieron pruebas desde los números de sus familiares de los que no pueden recibir llamadas a otros números de la empresa reclamada y funcionaban perfectamente, por lo que estiman que el problema es de la empresa reclamada.

El día 23 de abril empieza a funcionar correctamente, sin haberse puesto en contacto con la otra operadora, tal como recomendaba la empresa reclamada.

Por todo ello solicita una indemnización por las innumerables llamadas que han tenido que realizar, así como por las molestias y perjuicios sufridos por su causa, que estiman en 300 euros. (Acreditan mediante facturas de teléfonos de familiares de las llamadas que han realizado a la empresa reclamada).

Asimismo, solicitan la devolución del importe de las mensualidades:

Factura de 25 de enero a 24 de febrero, 49,95 euros; factura de 25 de febrero a 24 de marzo, 25,37 euros y factura de 25 de marzo a 24 de abril, 51,77 euros (impuestos incluidos).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que de forma resumida alega que la reclamante es cliente de la empresa reclamada desde el 26-01-07 con número de identificación del cliente.

La reclamante reclama incidencia de voz asociadas a numeraciones que corresponden a otros operadores.

En relación a los hechos expuestos, la empresa reclamada manifiesta:

Que nos es imposible llevar a cabo lo solicitado por la reclamante debido a que las numeraciones no corresponden a la empresa reclamada.

La reclamante deberá llamar al operador vinculante e informar de la incidencia que padece.

Le pedimos que acepte nuestras disculpas y esperamos que nuestra actuación sirva para rectificar y aclarar cualquier malentendido que hayamos causado en el pasado.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por quedar acreditado que la operadora receptora del número, empresa reclamada, tenía la obligación de coordinar la modificación de los encaminamientos de las diferentes operadoras, obligación que no completó de manera satisfactoria, ya que la otra operadora no los modificó, a pesar de los reiterados intentos de la reclamante por solucionar el problema.**

**Por lo expuesto, el Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada deberá indemnizar a la reclamante con la cantidad de 75 euros, en concepto de devolución de cuotas por el servicio prestado de forma defectuosa, durante tres meses, así como por los gastos ocasionados por llamadas realizadas para solucionar estos problemas.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0377/07-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presunta irregularidad en facturación servicio telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista, y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que en la factura de 04-02-07 la demandada le carga una gran cantidad de llamadas a números 905, muy superior a las realmente realizadas. Calcula que el número de llamadas está entre 10 ó 15 cada día facturado, no el número tan grande que aparece en factura, siendo casi materialmente imposible llevar a la práctica la marcación y repeticiones indicadas en la relación presentada en la factura. No ha pagado la factura, pero está dispuesto a hacerlo siempre que se le facture de manera ajustada a la realidad del uso dado al servicio telefónico. Solicita el cálculo del nuevo importe de la factura, ajustado a su uso.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista y en lo alegado en el expediente se indica que al presentarse la reclamación, se realizó una revisión de todos los elementos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación, sin que se detectase ninguna anomalía, informando que la numeración 905 se reserva para los servicios de llamadas masivas asociadas a participación en encuestas de opinión, mediciones de audiencia, emisión de votos y/u opinión sobre cuestiones concretas, no siendo consideradas dichas llamadas como de tarificación adicional. A día de hoy el reclamante tiene una deuda de 362,85 euros, cantidad sobre la que expresamente se formula reconvención. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda por entender la facturación correcta; y la estimación de la reconvención.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consieramos como cierto que el reclamado realizó llamadas a números 905, pues así lo ha reconocido en el transcurso de la Vista; sin embargo, y pese a que la demandada manifieste que se ha comprobado que la facturación es correcta, nos parece virtualmente imposible realizar todas las que se han facturado, pues por ejemplo la noche del 25-12-06 aparecen reflejadas desde las 03,09 a las 03,53, es decir en 44 minutos, 125 llamadas; y la noche del 06-01-07, desde las 02,40 a las 03,25, es decir en 45 minutos, 158 llamadas. Por ello entendemos que debe reducirse el número de las facturadas. Dado que**

carecemos de datos objetivos para cuantificarlas, nos parece lo más ajustado a la equidad el partir la cantidad facturada por dicho concepto, de tal manera que el cliente asuma sólo la mitad de los 287,85 euros facturados. De esta forma la factura adeudada que ascendía a 332,56 euros, más IVA, deberá verse minorada en 143,93 euros, resultando la cantidad a pagar de 188,63 euros, más 16% de IVA, que da la cifra final de 218,81 euros.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, y asimismo ESTIMANDO PARCIALMENTE la reconvención aducida procedemos a la minoración de la factura de la cantidad antes indicada, y mandamos a la reclamante que proceda al pago de 218,81 euros a la empresa reclamada; quedando con el pago de dicha cantidad resuelta la presente controversia.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0526/07-JA

### TELÉFONO

#### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio y facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito manifestando que la empresa reclamada no revisó la línea cuando el reclamante lo solicitó, motivo por el cual no se detectó la anomalía de 400 a 600 llamadas de alarmas que incrementaron notablemente su facturación. Solicita la devolución del importe de esas llamadas realizadas por la empresa ADT como servicio de alarma.

**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 29-06-07, 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 nos manifiesta su disconformidad con las llamadas facturadas al 902 de la central de alarmas, alegando que avisó a la empresa reclamada en varias ocasiones de la incomunicación que tenía en la línea y debió actuar mejor, teniendo en cuenta que la empresa de alarmas le dijo que era culpa de la empresa reclamada que debió desenchufar la línea de alarma cuando el cliente se dio de baja.

Analizadas las manifestaciones expuestas por el reclamante, debemos informarles que cuando un cliente se da de baja de un servicio de alarmas contratado con una empresa, del mismo modo que la empresa correspondiente realiza la conexión de la línea de alarmas a la red telefónica, también realiza la desconexión de la misma en caso de baja del cliente.

Por este motivo, consideramos que el cliente debe dirigir su reclamación a la empresa con la que tuvo contratado el servicio de alarma, que no realizó la desconexión de la línea que por el motivo que fuere quedó averiada provocando las continuas llamadas al servicio.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no ha quedado acreditada responsabilidad alguna de la empresa reclamada en el incremento de la facturación emitida con motivo de la deficiente prestación del servicio de alarmas contratado, debiéndose dicha deficiencia o bien a la empresa que lo presta (ajena a la empresa reclamada) o a la actuación del reclamante.



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0723/07-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presunta irregularidad en facturación teléfono fijo**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece a la Vista ni presenta escrito para ser leído en la misma y en lo alegado en el expediente manifestaba que reclama por cambio de domiciliación de cobro del anterior titular al reclamante sin ser avisados del término de contrato por parte de los operadores, lo que motiva reclamación por consumo de facturas de tarifa internacional contratada a 4 céntimos/minuto en factura de 4 de diciembre por 174,5578 euros y factura de 4 de febrero por 792,7194 euros. Solicita cumplimiento del contrato de 4 céntimos/minuto por las llamadas internacionales al no ser avisados del término del contrato al cambio de domiciliación por parte de la empresa

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece a la Vista, ni presenta escrito de alegaciones para ser leído en la misma, y en lo alegado en el expediente manifiesta que no pueden aceptar el arbitraje en lo que se refiere a la factura de 04-12-06 al corresponder a otro titular, no haber sido reclamada en primera instancia y no disponer del detalle del consumo de la misma; no obstante informan que la Tarifa Mini Internacional es un plan de descuentos contratado por el anterior titular de la línea el día 03-10-06. Al hacerse el cambio de titular el 24-11-08, dicho plan de descuento causó automáticamente la baja; dado que en los casos en que se produce cambio de titular, sino hay manifestación expresa por parte del nuevo contratante, los planes de descuento y servicios de facturación del antiguo titular prescriben junto con el contrato en vigor. En todo caso, la Tarifa Mini Internacional, que tiene un coste mensual de 3 euros, implica que las llamadas internacionales que no se efectúen a países de la Unión Europea, Estados Unidos y Canadá, tengan un precio fijo por minuto, independientemente del horario en que se efectúen las llamadas. Según el detalle de consumo de la factura de 04-02-07 las llamadas internacionales fueron efectuadas en su mayor parte a Colombia, cuyo precio sería de 0,05 euros por minuto si se hubiera contratado la tarifa Mini Internacional. Solicita la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente consideramos que en la factura de 04-12-06 sí que se ha apli-**

cado la tarifa Mini Internacional, dado que por 48 horas, 15 minutos y 14 segundos se facturan 174,55 euros (aproximadamente 0,06 euros por minuto). Por el contrario apreciamos que en la factura de 04-02-07 no se ha aplicado dicha tarifa, pues se factura por 38 horas, 32 minutos y 38 segundos la cantidad de 792,72 euros (aproximadamente 0,34 euros por minuto). Ahora bien, advertimos que la primera factura está a nombre de un titular distinto a la segunda que lo está a nombre del reclamante, por lo que se aprecia claramente que ha habido un cambio de titular; y atendiendo que dicho cambio no supone la transferencia de los planes, tarifas, promociones y descuentos que pudiera tener el anterior titular, pues dada la innumerable cantidad que existe cada uno de ellos con sus características y condicionantes específicos, resulta consustancial que sean de ámbito personal, unidos a los deseos de cada cliente, que en nada pueden ser iguales a los de otro cliente.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0848/07-JA

### TELÉFONO

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE**, no pudiendo comparecer personalmente en el acto de la audiencia, envía un fax con fecha 29-11-07, en el que se reafirma en todos los extremos de su reclamación, la cual se resume como sigue: “Que el pasado mes de abril le llegó una factura de la empresa reclamada con un importe de 177,89 euros. No satisfechos con la cantidad, porque sólo tiene contratada la línea con la empresa reclamada, hizo la reclamación y le contestaron que había llamado 125 minutos a un 905, que es de un programa de televisión; cosa que no es cierta porque desde las 02,24,07 hasta las 03,11,19 nadie de su familia ha hecho esas llamadas, ya que tiene dos niños pequeños que no saben ni marcar, y mucho menos un domingo a las 2 de la mañana. Cuando hizo la reclamación por teléfono a la empresa reclamada, la persona que le atendió le dijo que sabían que eso era un fraude que habían hecho con su línea, y que al revisarla seguro que le devolvían el dinero porque seguro que aquella noche no sólo habrían tocado su línea. Después de las pertinentes reclamaciones, la empresa reclamada no le da la razón, y él sigue pidiendo lo que es suyo, puesto que desde su casa no se han hecho esas llamadas”.

Solicita que le devuelvan el dinero de la diferencia que en su día tuvo que pagar para que no le cortaran el teléfono.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, no obstante, en el expediente figura un escrito de la Dirección de Relación con el Cliente, firmado por el Jefe Servicio al Cliente, en el que en resumen se expone: “Que tras un análisis detallado de los procesos de facturación y cómputo no se ha encontrado anomalía alguna susceptible de afectar al tráfico cursado, por lo que no se deduce la existencia de causa objetiva de la que se desprenda la posibilidad de un funcionamiento inadecuado del servicio, ni circunstancia alguna en la línea que hubiera podido determinar una facturación incorrecta. No constan averías durante el periodo reclamado y, en consecuencia, del resultado de los análisis y pruebas de verificación practicadas, estiman que los cargos por las llamadas a los números 905 son correctos, aplicándose las condiciones y tarifas vigentes para estos servicios.

Indican que las llamadas a numeraciones 905 no se consideran de tarificación adicional y, por tanto, la empresa reclamada no está obligada a desconectar al abo-

nado de estos servicios. En el caso objeto de tal reclamación, se trata de llamadas a un concurso, lo cual se puede corroborar consultando el número en Internet y en la página web.

En consecuencia, estiman que las llamadas objeto de reclamación deben facturarse en tanto que resultan de comunicaciones establecidas, sin que la configuración del equipo propiedad del cliente, ni la voluntariedad del usuario en la marcación y/o el acceso a las numeraciones telefónicas relacionadas con los destinos deseados por los mismos constituyan una responsabilidad susceptible de ser imputada o asumida por la empresa reclamada”.

### **LAUDO**

**A la vista de la documentación obrante en el expediente y del escrito de comparecencia de la parte reclamada, se considera que:**

- 1. Debemos considerar dignas de crédito las manifestaciones de la empresa reclamada en el sentido de que se ha comprobado la inexistencia de incidencias o anomalías en la línea telefónica del reclamante.**
- 2. El reclamante no presenta suficientes pruebas o argumentos que hagan creíble su afirmación de que no llamó en ningún momento a esos números. Además, el número 905 se intercala en tiempo entre las llamadas a otro 905, lo que parece indicar que las llamadas fueron efectuadas voluntariamente y no por un fallo técnico repetitivo.**

**Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, no correspondiendo la anulación o rectificación de la factura abonada y en la que se contienen los cargos a los números citados.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1159/07-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presunta irregularidad en facturación alta de servicio**

**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 le dijeron en la empresa reclamada que el alta sería totalmente gratis, y, sin embargo, en la factura que le llegó le cobran 30 euros del alta de línea. Ha reclamado y no le han dado ninguna solución y además ahora le han cortado la línea. Solicita la devolución del dinero y que le devuelvan la línea

**LA PARTE RECLAMADA** comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, y en lo alegado en el expediente manifestó que la cuota aplicada por alta, de 30,05 euros es la actualmente vigente según lo dispuesto por el Ministerio de Industria. Asimismo informaba que la línea está actualmente de baja por impago de las facturas de 04-06-07 y 04-10-07, cantidad por la que expresamente se presenta reconvencción.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que el demandante no ha aportado elemento alguno de prueba que avale su argumentación en el sentido de que el alta del servicio era gratuita, ni ha presentado explicación alguna sobre las circunstancias de la suspensión de la línea. Por otra parte, tampoco la demandada ha presentado copia de las facturas cuyo presunto impago reconviene.

En consecuencia, ante la inexistencia de pruebas de cualquier tipo debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE**, y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante. Y asimismo, por igual motivo, **DESESTIMAMOS TOTALMENTE** la reconvencción planteada por la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1202/07-JA

### TELÉFONO

#### 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 debe dejarse constancia de que el que ha realizado las llamadas es un menor y que se considera abusivo que se cobren al mismo precio las llamadas de un segundo que las de varios minutos de duración. Manifiesta que en una hora hay facturadas 115 llamadas, de las cuales se duda de que diese tiempo material a marcar el teléfono y que con un segundo, o dos o tres haya tiempo de entablar siquiera una conversación, ni dar respuesta a la pregunta. Solicita el reembolso del importe de la factura correspondiente a las llamadas al 905.

**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 las llamadas realizadas a números 905 no tienen reconocida por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones la categoría de llamadas de tarificación adicional, por lo que la empresa no tiene obligación alguna de facilitar la posibilidad de desconexión a dichos números. En el caso concreto se trata de llamadas a las cuales el cliente opta libremente a un concurso de televisión, el cual invita a llamar cuantas más veces mejor para obtener un premio y por comodidad se acostumbra a utilizar la tecla de rellamada, la cual permite volver a llamar sin tener que marcar otra vez el número. A la vista de todas las pruebas realizadas se aprecia que las llamadas fueron efectivamente realizadas, por lo que 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 no teniendo las llamadas a números 905 la consideración de llamadas de tarificación adicional, la empresa no está obligada a restringir el acceso a las mismas, siendo responsabilidad del titular de la línea las que pudieran realizarse. Habiendo reconocido la reclamante que las llamadas efectivamente se realizaron y estando éstas tarifadas correctamente, debemos DESESTIMAR TOTALMENTE, y así lo hacemos, la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1368/07-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. El 18-10-07 recibe una factura con un importe de 571,75 euros. No estando de acuerdo, llaman. Tras varias llamadas le dan diferentes versiones. A finales de octubre, como no recibían ninguna respuesta; también se pidió que enviara una nueva copia de las facturas anteriores, desde octubre de 2006, que ya no tenían por haberlas roto al ser normales. No se las ha enviado; aporta extracto bancario que acredita que las facturas anteriores rondaban los 40-43 euros. En una de las llamadas le indicaron que se habían dado de baja en el verano de 2007, pero luego dijeron que había sido un error. Solicitaron el fraccionamiento de la factura, pero como no les respondieron, la devolvieron. También solicitó su copia del contrato. Les llegó una carta diciendo que si no pagaban le suspenderán la línea; habiéndose suspendido el 29 de enero para las llamadas de voz salientes. Las facturas posteriores han sido normales y están todas abonadas. Les han descontado de la deuda 83,75 euros + 23,73 euros. No han recibido ningún aviso de pago fraccionado. Consideran que sólo deben pagar lo justo y descontar el periodo en el que está suspendida la línea, y la cuantía resultante fraccionarla, y asimismo que les envíen las facturas solicitadas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que “hemos de indicarles que, por la indemnización solicitada no podemos aceptar el arbitraje solicitado por versar sobre una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición segunda Materias excluidas de arbitraje, tal como se indica en su párrafo séptimo (indemnizaciones por daños y perjuicios), de acuerdo con la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la empresa reclamada de fecha 21-01-03 que entró en vigor el pasado 15-07-03.

De otra parte, rogamos le transmitan nuestras disculpas al reclamante por las molestias que le hayamos podido ocasionar, no obstante, hemos de indicarles que, el importe facturado es correcto, el 25-07-07 se procedió a regularizar el servicio contratado DÚO (ADSL 24 horas + Llamadas) desde el alta del mismo en fecha 23-10-06, el cual, debido a un error de nuestros sistemas de facturación no había

sido facturado, servicio que el cliente ha utilizado y le ha sido aplicado durante todo este periodo (23-10-06 a 25-07-07) la Tarifa Plana Nacional correspondiente al servicio DÚO descuento en todas las llamadas Nacionales.

Cuando presentó esta misma reclamación, una vez analizada, procedieron a bonificarle 83,75 euros, IVA incluido, correspondiente a la cuota de la línea ADSL periodo 25 julio a 21 septiembre porque se duplica indebidamente el cargo ya que en este periodo se factura el DÚO.

Así mismo, por avería en la línea le han bonificado 23,73 euros, IVA incluido.

Dado que la factura impugnada de 19-10-07 por importe de 571,75 euros, consta pendiente de pago, los importes que han sido bonificados al cliente (83,75 euros + 23,73 euros), se pasan a minorar la deuda existente, quedando pendiente de pago la diferencia, 464,27 euros.

Significarles que, para el abono de esta factura le fue concedido pago aplazado (3 meses) siendo el primer vencimiento el 12-12-07, 12-01-08 y 12-02-08, con lo cual, nuestro Departamento de Cobros desactivó el fraccionamiento el 25-01-08, quedando pendiente de pago la factura por importe de 464,67 euros a causa de las bonificaciones mencionadas anteriormente.

A fecha de hoy, el reclamante mantiene con nuestra sociedad una deuda pendiente por importe de 464,67 euros correspondiente a la factura de 19-10-07, cantidad ésta por la que expresamente formulamos reconvencción.

Por lo expuesto, consideramos que los importes facturados objeto de esta reclamación son correctos, así mismo, comunicarles que, en atención al cliente mantenemos nuestro ofrecimiento del pago fraccionado.”

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que si bien del análisis de la facturación y consumos se deduce que la regularización sería correcta, los errores en la facturación y aplicación de los conceptos se produjeron por causas no imputables al reclamante.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada una cuantía de 300 euros, impuestos incluidos, fraccionada en seis plazos mensuales, que**



**este Colegio Arbitral considera razonable y proporcionada en función de las circunstancias concurrentes.**

- Una vez satisfecho dicho importe de 300 euros, quedará regularizada la deuda del reclamante relativa a esta controversia.**
- Asimismo, la empresa reclamada enviará al reclamante un duplicado de las facturas anteriores a la factura en controversia; y rehabilitará la línea del reclamante sin gastos a la recepción de este laudo.**



TELÉFONO - INTERNET



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0116/07-JA**

### **TELÉFONO-INTERNET**

#### **Por presunta irregularidad en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que compró una tarjeta de acceso a Internet mediante móvil y a la vez contrató una tarifa plana de 15 euros al mes. Como no sabía cuánto podía consumir conectándose a Internet, insistió en que la factura mensual no excediera de dicha cantidad, a lo que la dependienta que le atendió le aseguró que si el consumo fuera superior le avisaría. Pese a ello recibió una primera factura de 141,29 euros, la cual devolvió contactando a continuación con la persona que le atendió, la cual le dijo que había algún error, pero no sabía donde. Siguió utilizando la tarjeta, confiando en la solución de dicho error, pero se encontró con la sorpresa de una nueva factura de 176,76 euros y otra posterior de 504,28 euros, siendo ambas devueltas. La tarjeta ha sido anulada y ha recibido numerosos avisos para que pague una deuda que entiende que no le corresponde. Solicita pagar solamente lo que le corresponde de acuerdo a lo que contrató, es decir, una tarifa de 15 euros al mes durante los meses de utilización de la tarjeta.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada, reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que manifiesta que la cliente suscribió un contrato “Plus Datos” y no una tarifa plana. Dicho contrato permite la navegación y consulta en Internet por importe de 15 euros al mes y con un límite de tráfico de datos de 15 Mb. El exceso de consumo se facturará por bloques de 15 euros cada 200 Mb hasta un máximo de 120 euros, y, si se supera este límite, se facturará a razón de 0,0005 euros por Kb. Analizadas las facturas reclamadas, se observa que el tráfico de datos fue superior a los 200 Mb contratados. Solicita la desestimación de la demanda por considerar la facturación correcta.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos probado que la reclamante suscribió un contrato que, según propia declaración de la demandada y de los datos obrantes en dicho contrato de servicios, le permitían un tráfico de 200 Mb al mes al precio**

de 15 euros. Verificadas las tres facturas objeto de esta controversia observamos que en ninguna de ellas se ha aplicado dicha tarifa contratada, puesto que por una parte, no se facturan los 15 euros de cuota y por otra se facturan como tráfico a tarifa normal la totalidad del volumen de datos, sin excluir los 200 Mb que estarían incluidos en el contrato suscrito. Por todo ello, deberemos declarar nulas las tres facturas de 01-11-05, de 01-12-05 y de 01-01-06, debiéndose proceder a refacturación según las tarifas anteriormente expuestas.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de las tres facturas objeto de esta controversia, procediendo a la refacturación de las mismas respetando las tarifas y condiciones contratadas.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0209/07-JA

### TELÉFONO-INTERNET

#### Por disconformidad por la suspensión del servicio contratado

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada una oferta en el mes de noviembre consistente en TV e Internet gratis durante un mes, si bien no le enviaron contrato alguno. En enero de 2007 llegó a su cuenta bancaria un recibo emitido por la empresa reclamada por importe de 1.199,71 euros, relativo al servicio de telefonía e Internet contratados y correspondiente al mes de diciembre de 2006, no habiendo en ese momento saldo suficiente en su cuenta para el cargo de dicho recibo. Alega que ese mismo día ingresó dinero en la cuenta bancaria y que solicitó información telefónica de cómo podía efectuar el pago de dicha deuda, comunicándole desde el Servicio de Atención al Cliente que debía aguardar a que le llegara una carta. El día 18 de enero, sin haber recibido dicha carta, le suspenden los servicios contratados. Tras una serie de llamadas para averiguar el modo en que podía hacer efectivo el pago, intenta efectuar el pago con tarjeta sin que ello fuera posible, por lo que finalmente ingresa la cantidad adeudada en el correspondiente banco el día 25-01-07, comunicando dicha circunstancia a la empresa por teléfono y por fax, sin que se haya restablecido la prestación de los servicios a día 30-01-07, lo cual le obligó a tener que darse de alta en otra compañía con los consiguientes gastos. El día 13-02-07 presenta solicitud de arbitraje reclamando: una indemnización por los daños y perjuicios causados al no ser restablecida la prestación de los servicios contratados en el plazo de 48 horas después de haber satisfecho la cantidad adeudada; por los problemas originados por motivos de trabajo; abono de los gastos ocasionados al no reactivarse el servicio y tener que realizar el reclamante las llamadas particulares desde su móvil desde el día 25 al 30 de enero; y abono de los gastos ocasionados por las llamadas efectuadas al Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, no reconoce la factura que le reclama como pendiente la empresa por importe de 1.305,99 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, habiendo sido convenientemente citada a la audiencia, según consta en el expediente, si bien en el escrito emitido en contestación a la reclamación por el Departamento de Reclamaciones de la empresa reclamada de fecha 15-03-07 se hacen constar las siguientes manifestaciones: que lamentan las restricciones de las llamadas internacionales y a móviles efectuadas, si bien alega la empresa que, de la información disponible en sus sistemas, se desprende que una vez efectuado el pago por el reclamante se reactivó el servicio tele-

fónico; que a pesar de ello, y haciendo primar la satisfacción del cliente le van a aplicar un abono por importe de 17,87 euros, correspondiente al consumo telefónico realizado por llamadas al teléfono de Atención al Cliente, habiéndose procedido asimismo a dar de baja al cliente a petición suya; finalmente solicita que la Junta Arbitral se pronuncie sobre la deuda pendiente de pago por parte del reclamante a día de hoy, que corresponde a la facturación del consumo realizado desde el 25-12-06 hasta el 24-01-04 y que asciende a un importe de 1.305,99 euros.

**Tras lo cual el Colegio Arbitral, entrando en el estudio de la solicitud de arbitraje, realiza las siguientes consideraciones:**

- 1. No queda suficientemente probado que el reclamante pudiera acogerse a una oferta promocional por parte de la empresa reclamada por la cual disfrutaría de un mes de servicio gratis.**
- 2. El coste del servicio efectuado por la compañía no se realizó siguiendo el procedimiento legalmente previsto.**
- 3. Queda acreditado que el reclamante realizó el pago de la factura de fecha 3 de enero con fecha 25 de enero (según consta en el correspondiente justificante de pago del banco) y que fue la que motivó el corte del servicio menciondo.**

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que se produjo un corte del servicio no ajustado al procedimiento legalmente establecido, lo que originó unos días sin servicio, que este Colegio no puede cuantificar con la información obrante en el expediente, por lo que entiende que le corresponde al reclamante una indemnización de 400 euros que deberán compensarse con la deuda pendiente de abono por importe de 1.305,99 euros correspondiente a la factura de fecha 05-02-07. En consecuencia, el reclamante deberá abonar la cantidad de 905,99 euros mediante alguno de los procedimientos propuestos por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones. Finalmente, en relación a la factura del mes de marzo, este Colegio hace suya la propuesta de la empresa reclamada y acuerda la anulación de la misma por importe de 17,87 euros.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0265/07-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. Tenía contratado el servicio DÚO (ADSL + Llamadas). Le ofertan pasar del DÚO al TRÍO, bajando la cuota de 39,90 a 29,90 euros, sin ningún coste adicional de instalación; oferta que fue grabada. En estas condiciones dio su aprobación. En la primera factura le cobraron el DÚO y el TRÍO; además, funcionaba mal el decodificador en los tres primeros meses. La primera reclamación se solucionó con la devolución de 33,61 euros + IVA, contemplada en la carta de la empresa reclamada de fecha 01-12-06. Asimismo, le han facturado el router, instalación, y adaptador, por importe de 94,15 euros; cuando le habían dicho que no tenía ningún coste adicional. Le cambiaron el decodificador, posteriormente le cambiaron el router. Luego le dijeron que podría ser un bloqueo de línea. Los 9,73 euros, IVA incluido, ya han sido reintegrados. Se dio de baja del TRÍO el 29-12-06, siendo efectiva el 12-01-07, volviendo al DÚO. Actualmente funciona bien con el DÚO. Están abonadas todas las facturas. Solicita 94,15 euros + IVA, que corresponden al router, adaptador e instalación.

**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 11-05-07, 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 el reclamante, hemos de indicarles que consideramos correctos los importes facturados por el módem router inalámbrico, adaptador e instalación del Adaptador (equipamiento para PC opcional y solicitado por el cliente cuando se realizó la instalación), se facturan según tarifas vigentes y promoción existente en la fecha de su contratación. Hemos de significarles que la promoción vigente era por la migración del servicio DÚO a TRÍO, cuyo importe a facturar por dicha actuación es de 19,90 euros más IVA y no se le han facturado.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que la promoción contratada no llegó a funcionar correctamente, no habiendo sido desvirtuadas por la empresa reclamada las alegaciones del reclamante en cuanto a que la oferta no conllevaba coste adicional alguno.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 80 euros, IVA incluido, tomando en consideración que determinadas cantidades ya han sido reintegradas al reclamante en el proceso de tramitación de la presente reclamación; cantidad que se hará efectiva mediante ingreso en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliados los recibos el reclamante.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0259/07-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. Había contratado un pack Todo Incluido. Primero tenía el servicio analógico y funcionaba bien. Hace dos años, cambiaron el sistema y le dijeron que habría que cambiar el decodificador. Intentó por todos los medios que fueran a su casa a cambiar el decodificador, pero sin éxito. Así las cosas, consideró oportuno darse de baja del servicio de televisión, pero solamente lo consiguió al ir personalmente al distribuidor, ya que telefónicamente no fue posible después de 8 ó 9 meses. En factura de fecha de emisión de marzo de 2007 le han vuelto a cobrar el servicio de televisión. Todas las facturas están abonadas. En este momento ya no tiene servicio de televisión, y quiere darse de baja también de teléfono e Internet, pero la empresa reclamada está poniendo trabas a la portabilidad. Solicita la anulación del contrato de teléfono, Internet y televisión, dándose de baja de todos los servicios con la empresa reclamada. Por otra parte, solicita que la empresa reclamada le abone la cantidad de 643,75 euros, que corresponden a lo cobrado indebidamente durante dos años que no ha disfrutado del servicio de televisión correctamente, calculado en la tercera parte de la cuota mensual del pack + alquiler del descodificador, el cual pone a disposición de la empresa reclamada; cantidad de la que hay que deducir 101,56 euros + IVA, que ya se han descontado en la factura del mes de abril de 2007, por lo que su pretensión económica final es de 525,94 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante es cliente de la empresa reclamada desde el 21-05-01, con número de identificación de cliente.

El reclamante solicita la regularización de la facturación emitida a su nombre.

Que tras las comprobaciones realizadas, hemos procedido a resolver el objeto de la controversia, regularizando la factura de fecha 12-02-07 e importe 269,78 euros, aplicándole al reclamante abono de importe 101,56 euros, impuestos no incluidos. Importe que el cliente verá reflejado en próxima factura.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la entidad reclamada no ha suministrado el decodificador digital, cuyo alquiler ha venido cobrando regularmente desde el 01-01-05, por lo cual no ha sido posible acceder correctamente al servicio de televisión que igualmente ha sido facturado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 466,83 euros, correspondientes al promedio de cuota mensual de servicio de televisión y de alquiler del decodificador, cobrado indebidamente durante dos años, habiéndose ya deducido para el cálculo del referido importe los 101,56 euros + IVA ya satisfechos; abono que se hará efectivo mediante ingreso en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliados los recibos el reclamante; quedando resuelta la relación contractual entre las partes.
- Por otra parte, la empresa reclamada podrá retirar el decodificador del domicilio del reclamante en el plazo de ejecución del laudo.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0306/07-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. Contrató con la empresa reclamada televisión, Internet y telefonía; en abril de 2006 el servicio de teléfono e Internet se cortó sin previo aviso. Puestos en contacto con la empresa, le dijeron que no tenía contratado teléfono e Internet con ellos. Finalmente les comentaron que volvieran a solicitar la portabilidad; estuvieron esperando la documentación y al no recibirla, la tuvieron que hacer vía telefónica. Desde septiembre de 2006 está con otro operador; habiéndose efectuado la baja de telefonía e Internet con la empresa reclamada; sigue teniendo televisión con la empresa reclamada. Le han estado cobrando, sin tener el servicio completo del pack, las cuotas completas hasta abril de 2007. Entre lo que ha pagado y lo que tenía que haber pagado, existe un diferencial de 326,95 euros (de lo que habría que deducir 160,60 euros + IVA reconocidos por la empresa que ya se han hecho efectivos en la factura de mayo de 2007); por lo que su pretensión final es de 140,65 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante es cliente de la empresa reclamada desde mayo de 2006 hasta septiembre de 2006 con número de identificación de cliente.

El reclamante reclama una portabilidad a otro operador no solicitada.

Que lamentamos las molestias ocasionadas respecto a la portabilidad de línea.

Les informamos que se ha contactado telefónicamente con el reclamante y atendiendo a su petición a fecha de hoy se han dado las órdenes oportunas para que se genere la baja del servicio de teléfono e Internet.

A pesar de lo anteriormente expuesto, dado que ante todo prima su satisfacción como cliente, les informamos que se ha procedido a la aplicación de un abono de importe 160,60 euros, correspondiente a las cuotas del servicio de teléfono abonado por el reclamante y no disfrutado.

Ante lo expuesto le indicamos que a día de hoy el reclamante no dispone de servicios contratados con esta Compañía ni facturas pendientes de regularizar.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que se han cobrado cuotas de telefonía e Internet durante un periodo de once meses en el que el reclamante no ha podido disfrutar de dichos servicios.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de **140,65 euros**, resultante de la diferencia entre los **326,95 euros** cobrados indebidamente y los **160,60 euros + IVA** abonados en la cuenta de cliente; cantidad que se hará efectiva mediante ingreso en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliados los recibos el reclamante.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0372/07-JA**

### **TELÉFONO-INTERNET**

#### **Por presunta irregularidad en facturación servicio telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y en lo alegado en el expediente indicaba que en la factura de 04-01-07 le facturan 76,90 euros por router monopuerto y 38,10 euros por alta DÚO ADSL, siendo que en la oferta a la que se cogió para dicha contratación ambos conceptos eran gratuitos, según se recoge en documento adjunto. Reclamó a la demandada sin que le aportaran solución alguna, sólo le dijeron que el cargo era correcto. Ante los requerimientos de pago, finalmente abonó la factura, pero se siente estafado. Solicita la devolución de dichos importes que ascienden a 115 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista y en lo alegado en el expediente se indica que el reclamante solicitó el alta en la promoción DÚO ADSL 24 horas + Llamadas nacionales. Las características de dicha promoción eran router monopuerto con instalación 76,90 euros, alta de antivirus + firewall gratis y llamadas metropolitanas, provinciales e interprovinciales sin coste, dentro de la Tarifa Plana Nacional. El reclamante aporta copia de la publicidad relativa a promociones de ADSL, pero no envía el presupuesto al que se está refiriendo. En cualquier caso, si bien en el alta de Kit ADSL la conexión era gratuita en quella época, no se puede decir lo mismo para la línea con instalación, que es lo que contrató el reclamante. 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 el documento de publicidad aportado por el reclamante en el que indica que el router monopuerto y el alta son gratuitos no ha sido desvirtuado por ninguna prueba documental de contrario presentada por la demandada, ya sea contrato, presupuesto o publicidad; por lo que a falta de dicha prueba que desvirtúe lo aportado por el reclamante, debemos ESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la devolución al demandante de la cantidad de 115 euros.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0375/07-JA

### TELÉFONO

#### **Por presunta irregularidad en baja y facturación telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que el día 15-11-06 contactó telefónicamente con la demandada para darse de baja en el servicio de TV por cable que tenía contratado. Pagó la factura de noviembre de 2006, pero su sorpresa fue que en diciembre recibió otra factura por valor de 20,76 euros por cuota mensual de teléfono de la empresa reclamada, siendo que tal servicio lo tiene de baja desde el 31-05-04. Ratificó la baja por escrito el 17-01-07, la cual le fue confirmada también por escrito el 08-02-07; pese a lo cual volvió a recibir el 19-02-07 otra factura por otros 20,76 euros. No ha pagado ninguna de ellas. Además se encuentra en su domicilio un teléfono y el decodificador de TV esperando sea retirado. Solicita una indemnización por daños y perjuicios por valor de 1.000 euros por las facturaciones realizadas, por las molestias ocasionadas y por gastos de gestión, incluida la anulación de las facturas.

**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 manifiesta que han procedido al abono de 41,75 euros con el fin de anular la deuda generada, indicando que a día de hoy el reclamante no tiene servicios activados con la empresa. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda indemnizatoria.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera probado que el demandante solicitó la baja en las fechas indicadas por lo que las facturas posteriores resultan improcedentes, y dado que no han sido pagadas deberá procederse a su anulación. Por contra entendemos no procede indemnizar en ninguna otra cantidad por estimar que no queda probada la existencia de facturaciones irregulares anteriores a la baja y por no haberse acreditado ni cuantificado las molestias aducidas ni los gastos devengados.**



**En consecuencia, debemos ESTIMAR PARCIALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de las facturas de enero y febrero de 2007; y desestimando cualquier otra pretensión indemnizatoria.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0470/07-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. Contrató por teléfono el servicio telefónico. Vino un técnico, instaló la línea y le empezaron a descontar del banco cada mes las cantidades correspondientes, pero no le enviaban las facturas. A los pocos meses le descontaron una cantidad importante, pero no le llegó la factura. Llamó a la Compañía, le dijeron que eran llamadas a números de tarificación adicional; él no las había realizado. Le devolvieron el importe; le dijeron asimismo que le enviarían las facturas, pero no fue así. Se dio de alta en Internet, se lo instalaron, pero seguían sin enviarle las facturas. Solicitó que le protegieran la línea contra los números de tarificación adicional; le comentaron que debía hacerlo marcando unas teclas del teléfono. No obstante, siguieron llegando importes altos. Llamó a la Compañía, y le comentaron que la línea no estaba protegida. Volvió a solicitar que le protegieran la línea, y entonces le dijeron que su línea había estado protegida todo el tiempo, desde la central. También ha detectado que se ha producido una grabación del cliente y su hijo, sin su consentimiento, que se escucha cuando hay una llamada entrante. Durante este tiempo sólo ha podido ver las facturas por Internet. Actualmente es cliente de otro operador; le dijeron que le habían dado de baja. La empresa reclamada negó la portabilidad en un primer momento, y tuvo que cambiar de número de teléfono; al mes y medio de operar con una nueva Compañía, la empresa reclamada emitió informe favorable a la portabilidad. Solicita la anulación de la deuda por tarificación adicional; solamente reconocería el consumo ordinario, que asciende a unos 70-80 euros/mes, por lo que su deuda ascendería como máximo a 240 euros. También solicita la acreditación documental del contrato, del alta y de la baja; y la exclusión del fichero de morosos, si se hubiera incluido.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece por escrito ni lo ha hecho por medio de representante, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con aviso de recibo, firmado y sellado por la empresa reclamada y por el servicio de Correos con fecha 7 y 11 de junio de 2007, respectivamente.

Consta en el expediente contestación a la reclamación en los siguientes términos: el reclamante reclama desacuerdo con los cargos facturados, respecto a las llamadas de Tarificación Adicional.

Que tras haber realizado un estudio de la reclamación planteada, le indicamos que la facturación emitida es correcta.

Tal y como consta a pie de página de la factura de la empresa reclamada, los números de tarificación adicional restringidos por ley son los 803b, 806b, 807b y 907, siendo B=6, 7, 8 ó 9. En estos casos la restricción viene por defecto en la línea y si el cliente quisiera su acceso ha de solicitarlo por escrito.

Indicar que, éste no es el caso de las llamadas facturadas en la presente reclamación ya que se trata de otra numeración 803.

Cualquier otra restricción, como la numeración reclamada, debe ser solicitada por el titular facilitando una clave o pin y el cual podrá activar o desactivar desde el terminal de forma voluntaria.

De igual modo, indicarle que se procedió a revisar la línea contratada a petición del reclamante no localizando incidencia alguna por nuestro Departamento Técnico.

A pesar de lo anteriormente expuesto y dado que ante todo prima la satisfacción de nuestros clientes se procedió a realizar el abono de 235,17 euros, en concepto de estas llamadas y el cual verá aplicado en la factura del 31-05-06.

Finalmente manifestar que a día de hoy mantiene un saldo pendiente de regularizar de 769,72 euros.

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 4B, Visa o Master Card, llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente.
- Realizando una transferencia bancaria a nuestra cuenta.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que el reclamante no haya procedido a la protección**

de la línea en relación con los números de tarificación adicional de acuerdo con las instrucciones recibidas de la empresa reclamada; asimismo, no se acredita documentalmente la correspondencia de conceptos con la deuda requerida por la empresa reclamada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 384,86 euros mediante una de las formas de pago indicadas en el escrito de contestación de la empresa reclamada.
- Una vez satisfecho dicho importe de 384,86 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes.
- Asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 384,86 euros, 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. 0731/07-JA**

### **TELÉFONO-INTERNET**

#### **Por presunta irregularidad en facturación alta teléfono fijo y ADSL**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista, y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que contrató alta de línea individual y Kit-ADSL a 3 Mb el 20-02-07, cuyo coste según la publicidad entonces vigente era de 75 euros más IVA. Una vez instalado lo contratado en su domicilio recibió una factura por 304,07 euros, que superaba ampliamente lo ofertado en la publicidad. Reclamó y le dijeron que la factura era correcta, aunque le reintegraron 20,03 euros, más IVA correspondientes al alta del punto de terminación de red y a la instalación de punto de terminación de red, pero le mantuvieron el resto de cargos por conceptos ocasionales y por valor de 27,04, 38,10 y 126,90 euros, que según lo que decía la publicidad deberían haber sido sólo 34,95 euros (todas estas cantidades más IVA). Pese a no estar conforme con la factura la pagó para evitar que le cortaran el servicio. Solicita la rectificación de la factura conforme a la oferta contratada con devolución del importe que excede de dicha oferta (157,0955 euros, más IVA).

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece a la Vista, ni presenta escrito de alegaciones para ser leído en la misma, y en lo alegado en el expediente manifiesta que la solicitud del cliente fue realizada a través de un consultor homologado; el cliente dice que contrató kit-ADSL autoinstalable, pero lo cierto es que la solicitud fue de línea DÚO ADSL 3Mb + Llamadas, con lo cual los importes facturados son correctos, y dándose además la circunstancia de que el cliente debería tener en su poder el documento solicitud del consultor homologado que acredite esta petición con el presupuesto para el servicio que contrató. Con relación al importe impugnado por instalación de red interior y enchufe en actuación postventa consideramos correcto el importe facturado, ya que cuando se realizó el alta de la línea de referencia solicitó a nuestro técnico la instalación de un enchufe. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente entendemos que la clave del problema planteado estaría en**

conocer cuál fue el servicio concreto que se contrató y el precio que se ofertaba por él, dado que las partes ofrecen una versión contradictoria. El demandante no ha podido presentar documento de contratación, por cuanto manifiesta que no le entregaron ninguno, ni conserva folleto publicitario de la oferta. Dado que es la empresa la que factura, debería haber aportado alguno o ambos de dichos documentos para justificar la adecuación de los importes facturados a lo realmente contratado.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la devolución al reclamante de la cantidad de 157,0955 euros, más su IVA correspondiente.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0756/07-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 ofrecieron un cambio de Plan en el ADSL de 1 a 3 megas, en diciembre de 2006. Aceptó las condiciones, pero desde entonces el servicio funcionó de manera irregular, con desconexiones, averías, etc.; venía el técnico, pero no se lo solucionaban. Entoces solicitó que volvieran a dejar la línea a 1 mega, pero la empresa no lo consideró oportuno. El técnico finalmente le comentó que la solución podría venir contratando la línea a 10 megas a 50 euros/mes; intentó hacerlo de esta manera, pero en la empresa de telefonía no le daban de alta en ese servicio, con una atención al cliente deficiente. Así las cosas, dijo que le dieran de baja del servicio; entonces le comentaron que le podían dar de alta en 48 horas de la línea de 10 megas. Así lo hicieron, y le comentaron que solicitara la baja de la primera línea; así lo hizo. A continuación llamó para que le dijeran lo que tenía contratado, respondiéndole que tenía una línea de 8 megas a 150 euros/mes. Esto no era lo que había contratado, sino una línea a 10 megas; intentaba que le dieran de alta, pero no había manera, y eso que el técnico le decía que era factible. Finalmente vía Internet se dio de alta en línea de 10 megas con facilidad con esta misma Compañía. Aporta documentación sobre los partes, contrato, entre otros, relacionada con el expediente. Solicita la baja total del servicio de línea, si no se hubiera hecho efectiva, y asimismo solicita la devolución de las cuotas desde el 01-01-07 hasta la fecha, de la línea de 3 megas, así como la anulación de las facturas pendientes de la línea de 8 megas, por importe de 307,19 euros, de la que la propia empresa reconoce su cancelación.

**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 10 de agosto 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 primer lugar, les informamos que nos reiteramos en lo dicho en el escrito que con fecha 03-05-07 enviamos a esta junta sobre la reclamación de la reclamante por los mismos conceptos que ahora reclama.

No obstante, les informamos de que con fecha de hoy, hemos dado las instrucciones oportunas para que se proceda a la cancelación de las facturas pendientes por parte de la reclamante que ascienden a un importe de 307,19 euros.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que el funcionamiento del servicio del pack con incremento de velocidad de Internet contratado ha sido irregular; y a consecuencia de ello, la reclamante tuvo que contratar una nueva línea; si bien en las facturas giradas desde enero de 2007 hasta la fecha, el pack incluía otros servicios de voz en la cuota, y sobre los que se han aplicado descuentos, por lo que parece razonable que el titular de la línea tenga que afrontar el importe de dichas facturas.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, tomando en consideración el ofrecimiento formulado por la empresa reclamada, resuelve:

- Que la empresa reclamada cancelará las facturas pendientes de la reclamante, que ascienden a un importe de 307,19 euros, si no lo hubiera efectuado con esta fecha.
- Una vez cancelado dicho importe de 307,19 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes relativa al servicio de la línea.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0866/07-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. Aporta grabaciones de las conversaciones que ha mantenido en relación con su reclamación. El 4 de marzo recibió una llamada desde una distribuidora de Valladolid ofreciéndole Imagenio gratuito durante tres meses como prueba, con aparatos e instalación gratuitos. Vino un técnico, instaló los aparatos y le dio una hoja a firmar; al ver que constaba un precio, se le dijeron, pero el técnico les comento que no había ningún problema, que si les habían dicho que era gratuito, así sería. Reclamó telefónicamente, pero no le daban solución a ninguna de las llamadas. Además le estaban cobrando un antivirus que no había solicitado. Al final solicitó la baja del Imagenio, y eso consta en las grabaciones de las llamadas que aporta. Tampoco le hicieron caso, y al final contrarrestaron con una nueva oferta que consistía en cobrarme a partir de ese momento el TRÍO a 2 euros al mes durante un año; y al final aceptó, alquiler de línea por 23 euros/mes, y 2 euros más por el TRÍO; no obstante, la factura llegó de más de 70 euros. Actualmente tienen todos los servicios, pero el Imagenio no lo utilizan; la última película la vieron en mayo de 2007. Las llamadas que le están descontando, es por la Tarifa Plana de la línea ADSL, no por el Imagenio. Le han devuelto 38,28 euros en agosto de 2007 por cuotas de Imagenio; así como 49,28 euros en junio de 2007. Solicita devolución de 51,04 euros (138,60 euros -38,28, -49,28); así como la devolución del dinero de cuotas de Imagenio de agosto, septiembre y octubre de 2007, al no utilizar el servicio, y no haberlo pedido en ningún momento en esas condiciones. Asimismo, solicita la baja de Imagenio y del antivirus.

**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 18-09-07, 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:

“Sobre la reclamación presentada por la reclamante, en la cual reclama importes por el servicio Imagenio, a este respecto les informamos de que, en atención comercial hacia la reclamante, con fecha 02-08-07 hemos dado las instrucciones

oportunas para que le sea reintegrada en su cuenta bancaria la cantidad de 38,28 euros, relativa a cuotas de abono cobradas por el Servicio Imagenio.

Por otra parte, con respecto a los equipos adicionales al módem como son el adaptador USB y el cableado de 10 metros, son o no son necesarios, dependiendo de las condiciones del comicio de instalación, lo cual no es posible conocer en el momento de la venta. Una vez en el domicilio se le informa y la clienta elige. En este caso, según el documento que aporta la reclamante el operario que se desplazó a su domicilio extendió una factura detallando el coste de dichos elementos, y ella la firmó, dando su conformidad.

Por último, en lo que se refiere a los servicios que actualmente tiene contratados la reclamante con nosotros, estamos a lo que nos diga por medio de esta junta, si es que quiere la baja de alguno.”

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que se deduce de las alegaciones de la reclamante, no desvirtuadas por la empresa reclamada, que la instalación y aparatos necesarios para el servicio de Imagenio eran gratuitos, habiéndose facturado posteriormente; asimismo, ha quedado acreditado que la reclamante ha solicitado la baja del servicio Imagenio y antivirus en diversas ocasiones, no habiéndose producido la efectividad de la misma.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 51,04 euros, impuestos incluidos, correspondiente a lo cobrado indebidamente por instalación y aparatos para el servicio de Imagenio, deducidas las cantidades abonadas hasta la fecha.
- En lo que respecta a la pretensión de devolución de las cuotas del servicio de Imagenio de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2007, este Colegio Arbitral considera que no procede su abono, habida cuenta que en las cantidades cobradas se incluye el servicio de ADSL y compra de productos, habiéndose aplicado descuentos asimismo en los periodos facturados.
- Finalmente, se declara la resolución parcial del contrato entre la reclamante y la empresa reclamada en lo que respecta al servicio de Imagenio y antivirus, conservando el servicio que tenía anteriormente de Dúo ADSL 24 horas + Llamadas nacionales en las condiciones inicialmente contratadas.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0983/07-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. El 31-01-07 contrató el paquete DÚO ADSL 3 mb 24 horas + Router gratis + Llamadas telefónicas gratis en territorio español + Llamadas de fijo a móviles durante seis meses por un importe de 40 euros. La instalación la tenía de antaño y tuvieron que hacer muy poco, con un simple cajetín, y le cobraron 70 euros por ella. Le comentaron que la instalación de la línea de Internet la tenía que hacer él mismo. El 2 de marzo, sin consultarle, le instalan un Pack que no había contratado; en la factura del mes de abril le giran todo el pago, y es cuando se entera que le han instalado otro producto, le dicen en la empresa reclamada. Le comentan que en su zona no le pueden instalar el producto contratado. Al reclamar le devuelven el dinero del router (70,80 euros). Al decir que no estaba de acuerdo con el asunto, le comentaron que se cambiara de operador. Todas las facturas están abonadas. Solicita que le instalen el producto que contrató; si no fuera posible, seguiría con el producto instalado, pero solicita no pagar las llamadas en territorio español, seis meses de llamadas gratis de fijo a móviles, y que el importe mensual sea de 40 euros, que es lo que contrató. Solicita asimismo la devolución de las cantidades pagadas en exceso hasta la fecha, que asciende a 96,74 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 19-10-07, 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:

“Sobre la reclamación presentada por el reclamante, en la cual solicita la devolución de importes facturados relativos a la contratación del servicio DÚO ADSL, a este respecto les informamos que, en la contratación de los mencionados servicios se aplicaron las promociones y tarifas vigentes en esos momentos.

No obstante, les informamos de que atendiendo a las reclamaciones interpuestas por el reclamante ante el Servicio de Atención al Cliente, se procedió a devolver

al mismo en atención comercial, la cantidad de 70,80 euros, que se corresponde con los importes reclamados.”

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado, y no desvirtuado por la empresa reclamada, que el reclamante contrató un producto que, por razones técnicas aducidas por la empresa, no pudo ser instalado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada instalará, si ello es posible técnicamente, en el domicilio del reclamante, el paquete **DÚO ADSL 3 mb horas + Router gratis + Llamadas telefónicas gratis en territorio español** por un importe de **40 euros mensuales**.
- Si por razones técnicas no pudiese ser instalado dicho Pack, el reclamante podrá valorar desistir o continuar con el producto instalado con las condiciones propias de este producto.
- Asimismo, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de **96,74 euros**, impuestos incluidos, correspondiente a lo cobrado en exceso en concepto de servicio medido durante los seis primeros meses desde la instalación.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1035/07-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 06-06-07 un señor de las empresa reclamada le ofreció el DÚO y el TRÍO, y se podía dar de baja en tres meses; el router era gratis; y tramitaban la inhabilitación del antiguo operador. Firmó el TRÍO. El 4 de julio le dan de alta sólo la línea de teléfono, por lo que se quedan sin línea ADSL. El día siguiente llamó; y le dijeron que no les constaba que hubiera contratado el TRÍO. Necesitba Internet con urgencia; le dijeron que si contrataba el DÚO sería más rápido; finalmente así lo hace y recuerda que el router inalámbrico era gratis. Sigue sin acceder a Internet aunque en la empresa decían que todo estaba bien. Le comentan que si el problema es de la cliente, tendría que pagar al técnico; con lo que no está conforme porque el router estaba bien instalado. Le han llegado recibos de Internet, cuestión con la que no está conforme ya que le dijeron que se lo inhabilitarían. Posteriormente le han cobrado el router cuando se lo habían ofertado gratis. Todas las facturas de la empresa reclamada han sido abonadas. Actualmente funciona la línea y le están cobrando en función de lo contratado. Solicita la devolución del importe del router, 34,95 euros + IVA (40,54 euros), y que la empresa reclamada se haga cargo de los recibos de Internet, que asciende a 105,16 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 de 19-10-07, 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:

“Sobre la reclamación de nuestra clienta, en relación con la inhabilitación de la preasignación del consumo que solicitó a la empresa reclamada, así como los cargos facturados por el servicio DÚO ADSL más llamadas, en primer lugar, hemos consultado el historial de contactos con el cliente, y no aparece ninguna llamada registrada el día 09-06-07 en nuestra línea de atención comercial. Es posible que la reclamante llamara a algún distribuidor autorizado, pero no a la empresa reclamada.

Asimismo, le informamos que la línea de telefonía, es decir, el servicio telefónico básico, fue contratado el 13-07-01, por lo que, cuando la reclamante hace mención de la línea Básica, entendemos que se refiere al servicio de conexión a Internet, no al servicio telefónico básico. La denominada Línea Básica es un paquete de línea de telefonía, terminal, servicio de mantenimiento y servicios suplementarios que no tiene ninguna relación con el ADSL.

Por lo que se refiere a este último servicio, hasta el día 04-07-07, la reclamante tuvo contratado el servicio de banda ancha, ADSL, con otro operador, así como el consumo global de llamadas. El día 4 de julio, a través de un pedido remitido por uno de nuestros canales on-line, se gestionó la inhabilitación del consumo del cliente, así como la baja del bucle de acceso compartido con su operador. Por tanto, a partir del día 5 de julio, todas las conexiones del cliente se realizaron por el bucle de la empresa reclamada, por lo que, a partir de esa fecha, su antiguo operador sólo debería facturarle las llamadas que se efectuaran mediante la marcación de un prefijo indirecto.

Por otra parte, el servicio ADSL DÚO se contrató, como consecuencia del mismo pedido indicado, el día 10-07-07, con entrega de un router monopuerto gratuito. Dicho equipo permite la conexión a Internet a través de la red fija de un solo ordenador, sin posibilidad de conectarlo a elementos móviles.

Respecto al módem router inalámbrico que se remitió a la reclamante el día 12-07-07; su precio promoción es el facturado, 34,95 euros más IVA. A diferencia del anterior, permite la conexión de hasta cuatro ordenadores mediante la red WI-FI. Dicho envío se efectuó a raíz de una llamada efectuada por la titular de la línea el día 10-07-07 a nuestro departamento de atención al cliente, que cursó la correspondiente orden de venta de equipos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 44 de la Ley 47/2002, de Ordenación del Comercio Minorista del 19-12-02, el cliente tiene derecho a resolver o desistir libremente del contrato de compraventa del producto adquirido dentro del plazo de siete días a partir de la fecha de recepción del mismo. El ejercicio de dicho derecho no implica imposición de penalidad alguna, si bien deberá satisfacer los gastos de devolución y, en su caso, indemnizar los desperfectos del objeto de la compra.

En consecuencia, si la reclamante no está interesada en el mantenimiento de este segundo equipo, el módem router inalámbrico, no tenemos inconveniente en reintegrar su importe a la devolución del mismo.”

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que si bien no ha quedado suficientemente acreditado que el producto contratado incluyera el router inalámbrico gratuito, las incidencias producidas en el proceso de alta, dieron lugar a que la reclamante no disfrutara del servicio de Internet durante un periodo dilatado, y en equidad se considera que, debido a dichos trastornos, debe devolverse la cuantía correspondiente a lo cobrado por el router inalámbrico; por otra parte, no queda acreditada fehacientemente la fecha de comunicación del proveedor de acceso en relación con la baja del servicio por traspaso a otro operador de Internet (inhabilitación de la preasignación).

En consecuencia, El Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 40,54 euros, impuestos incluidos.
- En cuanto a la pretensión de la reclamante de que la empresa reclamada se haga cargo de los recibos de Internet, y no habiendo quedado acreditada fehacientemente la fecha de comunicación del proveedor de acceso en relación con la baja del servicio por traspaso a otro operador de Internet (inhabilitación de la preasignación), este Colegio Arbitral considera que no procede entrar en el fondo del asunto en tanto no se produzca resolución de la Secretaría del Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información; quedando, en consecuencia, expedita la vía judicial y arbitral en cuanto a este extremo.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1114/07-JA

### TELÉFONO-INTERNET

### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Tenían problemas con la línea de ADSL, funcionando de manera irregular. Vino un técnico que no les dejó copia de la orden de trabajo. El técnico les comentó que no había manera de que funcionara la línea; y entendieron que ya no habría servicio ni línea. A los dos días le llamaron de la Compañía, preguntándole por qué se quería dar de baja; dijo que era porque no tenían servicio, y le dijeron que no había problema. Como les llegó una factura protestaron y en la siguiente llamada sí que les dieron el número de referencia de la baja. Aun así, después de darse de baja de llamadas e Internet en la empresa reclamada, le han seguido girando facturas. Han cambiado a otra empresa de telefonía; pero le han seguido girando facturas, de julio de 2007, en adelante. La baja se tramitó como le dijeron, se hizo por teléfono, le dieron un número de referencia de la baja. Al llegar facturas, la compañía les ha comentado que tenía que haber solicitado la baja el titular, no su esposa. Para darse de alta no hubo ningún problema, habiéndolo hecho su esposa. Sólo le han dado de baja una vez hecha la solicitud por el titular. A día de hoy están todas las facturas abonadas, aportando el reclamante los justificantes de abono; pero ha habido que pagar estos meses a dos operadoras. Tienen constancia de que tienen la baja efectiva desde el 29-08-07. Solicita la devolución de las cuotas de ADSL de los dos últimos recibos, que asciende a 34,80 euros.

**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 del que consta su entrega en fecha 13-11-07.

Consta en el expediente contestación a la reclamación “presentada por el reclamante, en la que indica haber recibido facturación con nuestra Compañía tras haber solicitado la baja.

En este sentido les informamos que la primera comunicación del reclamante solicitando la baja del Servicio ADSL + Llamadas que tenía contratado con la empresa reclamada fue la recibida el día 20-08-07, por lo que en dicha fecha se procedió a su cancelación, cursándose de manera definitiva el 31-08-07.



Asimismo indicarles que la inhabilitación de la Marcación Directa por parte de la otra empresa de telefonía, de la línea del cliente, no implica la baja total del servicio que tenga contratado con la empresa reclamada, por lo que debe de ser el propio cliente quien comunique a la compañía su deseo de baja total.

Por lo anteriormente expuesto, confirmarles que la facturación emitida es correcta. Asimismo, les indicamos que actualmente consta pendiente de pago la factura en el mes de julio de 2007, de importe 17,61 euros, por lo que para regularizar su situación financiera, el reclamante deberá abonar la citada cantidad, para lo cual ponemos a su disposición nuestro departamento de Créditos en el número 902. Adjunto a nuestra contestación le remitimos la factura anteriormente señalada, para su comprobación.”

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado acreditado documentalmente que se ha facturado la cuota de ADSL durante el mismo periodo, correspondiente a los recibos de julio y agosto en 2007, por dos operadoras diferentes; por otra parte, se aprecia falta de diligencia del titular de la línea al no haber solicitado la baja por el procedimiento reflejado en el contrato, por lo que el reclamante es asimismo responsable en alguna medida de la situación creada.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 17,40 euros, IVA incluido.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1171/07-JA

### TELÉFONO 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. La empresa admite que hubo una incidencia. Contrató una tarifa plana, nunca se le informó que estaba supeditada a 700 minutos. Ni en el contrato ni en publicidad se informaba en cuanto a los 700 minutos. Tampoco avisan de que haya llegado a los 700 minutos de llamadas. Se le dijo que había tarifa plana de 18 a 8 horas sin ningún añadido. El primer mes le vino un poco aumentado, pero el segundo le llegó con un excesivo volumen de factura. Actualmente la empresa sigue con esta publicidad engañosa. La empresa le hizo un abono de 50 euros. La factura en controversia está abonada. Solicita la devolución de 124,77 euros y la anulación del contrato sin aplicación de penalización alguna.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante, en síntesis reclama por la falta de información de las condiciones de la tarifa plana.

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 sus facturas, objeto de la reclamación interpuesta, han sido realizadas desde la línea del 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 la reclamante firmó un contrato con tarifa plana, cuyas condiciones de tarificación consisten en un cargo por cuota mensual de 22 euros sin IVA, con la posibilidad de realizar llamadas a todos los destinos nacionales a 0 euros todos los días de la semana entre las 18,00 y las 8,00 horas. El resto de las llamadas se tarifican a 19 céntimos de euro/minuto más establecimiento de llamada de 15 céntimos de euro. Asimismo se dispone de la posibilidad de solicitar la tarifa plana sms que consiste en enviar sms a cualquier destino nacional en la misma franja horaria de la tarifa. El resto de los sms se tarifican en 15 céntimos de euro por sms. La cuota de este servicio es de 5 euros sin IVA.

Esta tarifa tiene un límite de llamadas de voz a 0 euros de 700 minutos por ciclo de facturación, aplicables a un máximo de 75 números de destinos diferentes y con una duración máxima de cada llamada de una hora y un límite de sms a 0 euros de 100 sms por ciclo de facturación.

Esta información es facilitada desde los puntos de venta en el momento de la contratación, así como a través del Servicio de Atención al Cliente y en nuestra web, no obstante la empresa reclamada en aras de solucionar la incidencia, ha procedido a realizar un abono en la factura fecha 26-09-07 por importe de 50 euros (impuestos indirectos no incluidos).

Se solicita se acuerde laudo desestimatorio.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que concurren criterios objetivos para apreciar que el reclamante no fue adecuadamente informado de las condiciones de la tarifa contratada; de hecho, una vez informado el cliente de las condiciones de la tarifa plana a raíz de la factura en controversia, no se han vuelto a producir incidencias en facturaciones posteriores.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 124,77 euros.**
- Para proceder a la resolución del contrato de la línea, el reclamante deberá solicitarla conforme a lo estipulado en el contrato en caso de baja del servicio; si la solicitara, debería devolver el terminal en el punto de venta, o abonar el prorrateo de la penalización en función del tiempo transcurrido, que asciende a 116,19 euros, impuestos incluidos.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1273/07-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. Tuvieron problemas con la línea telefónica, cortándose el servicio, a los pocos días de instalarla; sí funcionaba el servicio de Internet. Al técnico le extrañó la instalación que había en el edificio. El 05-07-07 se instaló la línea; a los pocos días se estropeó; reclamó por teléfono, pero le dijeron que todo estaba bien. En la misma manzana hay locutorios internacionales. Le llegó la factura de 04-08-07 con unas cuantías desproporcionadas, y se realizó una reclamación. Pagó 31,51 euros, que entiende es lo que le corresponde; el resto no lo reconoce, habiendo llamadas internacionales a diversos destinos. El 18-07-07 se suspende el servicio de voz; sigue teniendo servicio de Internet, las facturas posteriores, sólo de Internet, son conformes para la reclamante. El 01-10-07 le dan de baja el servicio total. Solicita que se anule la deuda de 304,91 euros que le requiere la empresa, ya que a su juicio ha abonado las cantidades que efectivamente ha consumido.

**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 13-02-08, 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, en la que manifiesta su disconformidad con la factura emitida el 04-08-07, hemos de indicarles que, cuando presentó esta misma reclamación a través del teléfono, se revisaron todos los elementos técnicos que intervienen en nuestros procesos de cómputo y facturación sin encontrar ninguna anomalía ni signos de manipulación, siendo el resultado siempre correcto, sin anomalías.

Asimismo, hemos de informarles que, la línea de referencia fue instalada el 05-07-07 y desconectada el 18-07-07 por nuestro Departamento de Prevención del Fraude, debido al exceso de consumo durante ese periodo, la reclamante es informada al respecto y se le indica que para la rehabilitación de la línea deberá abonar el consumo realizado hasta esa fecha, remitir copia del contrato de la vivienda y

copia del DNI, el importe reclamado no fue abonado y la documentación solicitada a la reclamante tampoco la remitió, motivo por el cual no fue rehabilitada la línea.

Analizada la factura impugnada, consideramos que, los importes facturados son correctos. El exceso de consumo es por las llamadas internacionales, las cuales, una vez analizadas se observa que tiene llamadas consecutivas con anterioridad y posterioridad a números no reclamados y reconocidos por la cliente.

La línea de referencia consta de baja definitiva por deuda con nuestra sociedad tramitada al 01-10-07 con fecha de efectividad 18-10-07 fecha de la desconexión por el departamento de fraude. Actuación que generó una última factura en fecha 04-11-07 correspondiente a la regularización de las cuotas desde la efectividad de la baja por un importe de -91,26 euros, la cual, se pasó a minorar la deuda existente.

De otra parte, significarles que, la suspensión/baja total del servicio telefónico fue de conformidad con lo dispuesto en el actual Reglamento de Servicio vigente, Real Decreto 424/2005 y Ley General de Telecomunicaciones 32/2003, donde se delimitan las obligaciones, tanto generales como de servicio público, que se imponen a los operadores y los derechos de los usuarios.

A fecha de hoy la reclamante mantiene con nuestra sociedad una deuda pendiente por importe de 304,91 euros correspondiente a la factura 04-08-07, cantidad ésta por la que expresamente formulamos reconvenición.”

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que si bien no se pone en cuestión que los procesos de cómputo y facturación hayan funcionado correctamente, por otra parte, en función del relato fáctico y detalles de las llamadas, en equidad pudiera deducirse que la reclamante no hubiera efectuado en todo o en parte las llamadas en controversia.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada una cuantía de 100 euros, impuestos incluidos, que este Colegio Arbitral considera razonable y proporcionada en función de las circunstancias concurrentes.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 100 euros, quedará regularizada la deuda de la reclamante relativa a esta controversia.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1284/07-JA

### TELÉFONO-INTERNET

### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de telecomunicaciones

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató el servicio de Internet para ordenador con lo necesario para su sistema. Así lo solicitó y le informaron que no había ningún problema, que le enviarían el equipo compatible.

En el primer envío se comprueba que el equipo no es compatible, no permite acceder al servicio contratado. Se comprometen a reenviar el correcto, pero en los sucesivos envíos tampoco es compatible. Por lo tanto no ha hecho uso alguno ni del material ni del servicio. A partir de ahí se generan una serie de reclamaciones que no terminan de solucionarle el problema. Le han estado enviando facturas que no ha pagado porque, como reitera, no ha hecho uso alguno del servicio. Por otro lado, sigue recibiendo facturas a pesar de que le han informado de la anulación del contrato, y sin embargo, no le realizan el cargo. Pone a disposición de la reclamada el material, pero le dice que se lo quede, que les causa más trastorno recogerlo.

Reclama rescindir el contrato en lo referido a Internet, y anulación de las facturas generadas porque no ha hecho uso del servicio contratado al ser imposible acceder al mismo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 28-01-08, incorporado al expediente, y cuya copia se entrega a la parte reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral.

Manifiesta que, estudiada y comprobada la reclamación, y en aras a solventar la controversia se intentó el envío de un MÓDEM nuevo, así como la actualización de su software para poder facilitar el uso del servicio solicitado.

Al no poder darle una solución satisfactoria y en calidad de servicio se han realizado ajustes en las facturas generadas de fecha 12-09-07, 12-10-07, 12-11-07 y 12-01-08, e importes 17,40 euros, 17,40 euros, 6,74 euros y 3,36 euros, impuestos incluidos, respectivamente, correspondientes al consumo mínimo que en las facturas se expresaba objeto de la reclamación. Por último y a petición del cliente, también se procede a fecha 02-01-08 a dar de baja el servicio de la línea de datos sin cargo alguno para el cliente.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que ha quedado suficientemente acreditado que el reclamante comunicó a la entidad reclamada su voluntad de dar por resuelto el contrato con fecha de agosto de 20007, por no haber podido acceder al servicio de Internet a través de la línea.

En consecuencia, la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas por esta causa contra el reclamante, quedando extinguido el contrato por este servicio sin coste alguno para el reclamante.

El terminal asociado a la prestación del servicio queda a disposición de la entidad reclamada para su recogida.

La empresa reclamada procederá a dar de baja al reclamante de cualquier registro de morosos o de insolvencia patrimonial en que se le haya podido incluir por esta causa.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1416/07-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 citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada y con aviso de recibo del que consta su entrega en fecha 20-02-08.

De la solicitud de arbitraje se desprende que contrató el servicio DÚO por 53,60 euros e instalación gratuita. Le ha llegado factura de 233,80 euros por prolongado de cableado, tarjeta, instalación, no estando de acuerdo con ello.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que “solicita alta del servicio DÚO (ADSL 24 h. 3Mb + Llamadas nacionales) cuyo importe en promoción era:

Alta ADSL, gratis; módem router inalámbrico + Instalación, 67,20 euros; Cuota mensual, 39,90 euros.

Analizada la factura impugnada, se comprueba que, según promoción ha sido correctamente facturado.

Significarles que el resto de importes facturados e impugnados (Compra + instalación Tarjeta Ethernet y prolongación cableado), corresponden a equipos y servicios solicitados por la reclamante a nuestro técnico en el momento de la instalación del servicio, importes no contemplados en ninguna promoción, los cuales se facturan según tarifas vigentes”.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que no ha quedado suficientemente acreditado que la prolongación del cableado se solicitara adicionalmente por la reclamante, constando en la oferta de la empresa reclamada el alta + instalación + router inalámbrico por un importe de 67,20 euros; por otra parte, la tarjeta Ethernet no aparece incluida en la oferta del servicio DÚO.

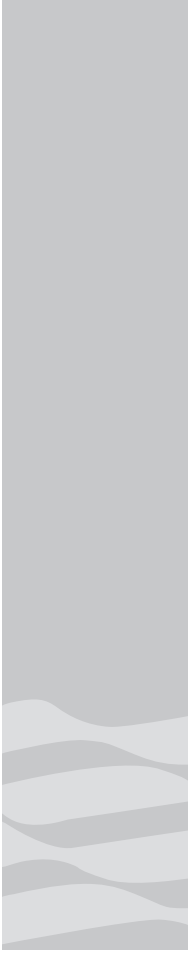


**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada abonará a la reclamante una cuantía de 67,79 euros, impuestos incluidos, en concepto de devolución del importe cobrado por la prolongación del cableado.**



# TELEFONÍA MÓVIL





# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0074/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por irregularidades en la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que habiendo sustituido su móvil, solicitó el bloqueo de la tarjeta. A continuación se hace duplicado de tarjeta, pero la empresa reclamada dice que por un fallo informático no se puede liberar dicha tarjeta. En noviembre, que es cuando se presenta la reclamación, sigue sin poder ser liberada. La línea nunca se da de baja. Pese a este perjuicio da de alta una nueva línea también en la empresa reclamada. Ahora la empresa reclamada le reclama el pago del contrato de compromiso sin haberse dado de baja la línea, y se puede comprobar que la tarjeta sigue bloqueada. Le parece un abuso que no sólo tiene un importante perjuicio por no desbloquearle la tarjeta, sino que ahora le reclaman un pago de contrato de compromiso sin haberse dado de baja de la línea.

Solicita la anulación de la factura correspondiente a penalización.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante fax en fecha 13-06-07 y expone las siguientes manifestaciones:

1. A modo de antecedente se informa que en 12-07-01 se gestionó un alta de la modalidad de contrato, de la línea a nombre de la parte reclamante, genera una factura que queda pendiente de pago acumulando una deuda de 145 euros, por incumplimiento de contrato.
2. La línea se suspende el 22-07-06 por robo y pasa a baja definitiva el 01-11-06. En octubre de 2006 se suspende la línea por robo y se intenta realizar un duplicado de la línea, pero por error informático no se puede realizar la rehabilitación de la misma, por lo que el titular da de alta una línea nueva y le reclaman una factura pendiente ya que la suspensión no fue voluntaria y la rehabilitación no fue viable.
3. Asimismo nada más se tuvo conocimiento de la presente reclamación a través de su Centro de relación con el Cliente, se procedió a realizar un exhaustivo estudio del asunto, procediendo ante un presunto uso indebido por parte de un tercero a dejar sin efecto las facturas generadas, solicitando la exclusión de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito por dicho asunto, quedando regularizada la situación.

4. En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas se considera que el presente asunto ha quedado solucionado, habiendo tomado, a mayor abundamiento, todas las medidas al objeto que dicha situación no vuelva a producirse, quedando a la espera de que el reclamante muestre su conformidad con las gestiones realizadas.

Por lo expuesto, solicita a la Junta Arbitral de Consumo a la que tiene el honor de dirigirse, tenga por presentado este escrito a efecto de su 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 y de las manifestaciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de audiencia, se considera que:**

**No procede la penalización facturada al reclamante con fecha 13-11-06, factura por un importe de 145 euros, IVA incluido; ya que en su momento el reclamante comunicó la sustracción del móvil, sin manifestar la intención de darse de baja. No pudiendo hacerse un duplicado de la tarjeta para continuar con el mismo número por un fallo informático reconocido por la reclamada.**

**Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN, debiendo la empresa reclamada proceder a la anulación de la factura de 145 euros citada. Procediendo asimismo a excluir de los ficheros de insolvencia patrimonial al reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0080/07-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. No sabe cómo le cambiaron la tarjeta a contrato del día 22 al 23 de diciembre de 2006; nadie dio en su casa ni el DNI ni los dígitos. El día 23-12-06 pierde el Favorito; y tampoco se ha podido beneficiar de la oferta de 1 x 100 más fines de semana gratis, que duraba hasta abril de 2007. Los fines de semana ha tenido que gastar en llamadas, y si le hubieran respetado la oferta le hubiera salido gratis con la oferta del 22-12-06, y para su testimonio aporta el SMS que le envió la empresa reclamada. Aporta los tickets de las recargas. Solicita que le devuelvan el dinero gastado por no haber podido utilizar la oferta de MF ni la que ofrecieron el 22-12-06 de llamadas gratis en el fin de semana y 1 x 100, que cifra en 50 euros más la conservación gratuita de la promoción MF.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues reclama que se le restablezca el saldo y alta en la promoción MF ya que no reconoce la migración de tarjeta a contrato de la línea de su titularidad

Comunicar que tras recibir la presente reclamación en donde la reclamante solicitaba la restitución de las condiciones que tenía antes de la migración no reconocida a contrato a fecha 22-12-06 (con regresión de nuevo a prepago tan sólo tres días después, 25-12-06), se procede con fecha 10-04-07 al alta gratuita en la promoción MF del número de la hija de la reclamante. Asimismo, como atención comercial se ofrece una recarga de 15 euros (en el momento de la migración disponía de 6,55 euros) en la tarjeta prepago de la titular.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que no ha podido disfrutar de la promoción de MF durante un periodo de cuatro meses aproximadamente.**

**En consecuencia, el Código Arbitral, resuelve:**

- Que la reclamante podrá hacer uso de la promoción de MF con alta gratuita desde el día 10-04-07.**
- Asimismo, la empresa reclamada indemnizará a la reclamante con una recarga de 25 euros en su tarjeta prepago.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0083/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en facturación de telefonía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la empresa reclamada le reclama la cantidad de 186 euros por las tres últimas facturas impagadas del año 2002. El motivo de que estén impagadas es el error de la compañía al aplicar las tarifas.

La reclamante contrató una tarifa con horario de llamadas más baratas en la franja horaria de 24,00 a 5,00 horas y de las 11,00 a 16,00 horas. Al cabo de unos meses, llamó por teléfono para cambiar el horario de llamadas más baratas, estableciéndose éste de 16,00 a 24,00 horas. Esta última tarifa entró en vigor en enero de 2001.

Tuvo que desplazarse a Inglaterra, comunicándose a la empresa reclamada.

Al volver y restablecer el teléfono móvil, éste activó la tarifa anterior contratada con lo que generó unas facturas erróneamente facturadas. La reclamante confiada realizaba sus llamadas en el horario que había solicitado y que se aplicó con la tarifa más cara.

Pagó dos facturas a pesar de estar mal aplicada la tarifa. Intentó varias veces hablar con la empresa reclamada sin que le resolvieran el problema, por lo que devolvió la tercera factura y bloqueó la cuenta bancaria para estas facturas hasta que se resolviera el problema.

Le cortaron el servicio telefónico y le bloquearon el acceso a Atención al Cliente en marzo de 2002, con lo que no pudo resolver la controversia. Llamó varias veces desde cabinas telefónicas, pero le salía muy caro y no le resolvieron el problema. No volvió a tener noticias de este asunto.

En la actualidad al intentar contratar con otra compañía de telefonía, le han denegado el acceso por tener deudas pendientes con otra compañía.

La reclamante solicita que se anulen las facturas impagadas ya que la diferencia de lo que abonó en las facturas pagadas con la tarifa errónea, compensa con creces la deuda efectiva minorada si se aplica la tarifa correcta. Que le den de baja de los ficheros de morosos en que pueda estar incluida por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que de forma resumida alega que la reclamante, en síntesis, reclama por su facturación al estar en desacuerdo con la tarifa que se aplica.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma, y en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que la línea fue activada en fecha 27-03-00 con la tarifa CO. El cliente, ahora reclamante, se puso en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente el día 08-01-01 para solicitar un cambio de tarifa, siendo ésta la tarifa MT con las franjas horarias escogidas desde las 00,00 hasta las 5,00 y desde las 11,00 hasta las 16,00 horas.

Asimismo, deseamos manifestar que, no se ha observado anomalía alguna en la facturación, puesto que se ha aplicado correctamente la tarifa solicitada.

Cabe indicar que, sigue existiendo por parte del cliente, ahora reclamante una deuda pendiente de pago que fue contraída con esta compañía, habiendo sido adquirida dicha deuda, tal y como se le informó de acuerdo con la escritura pública de Compraventa y Cesión de Cartera de Créditos autorizada por el notario, en su número de protocolo. Dicha deuda ascendía a la cantidad de 186,30 euros.

Por ello, tal y como se le indicaba en aquella comunicación, el reclamante deberá liquidar dicha deuda.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que del análisis de la facturas objeto de la reclamación se observa que la mayoría de las llamadas se realizaron coincidiendo con la franja horaria de tarifa reducida alegada por la reclamante, de forma que queda acreditada la errónea aplicación de la tarifa en las facturas de noviembre y diciembre de 2001 y enero y febrero de 2002.**

**Dado el tiempo transcurrido y la dificultad para corregir dichas facturas, y que se puede entender que el exceso abonado en las dos primeras compensa lo que debería pagar en las dos siguientes, este Colegio Arbitral estima que no existe deuda alguna de la reclamante con la empresa reclamada, por lo que se da por resuelta la relación contractual entre las partes.**

**Asimismo, la reclamada realizará cuantas gestiones sean necesarias para dar de baja en cuantos ficheros de solvencia patrimonial y recobro haya sido incluida la reclamante por esta causa.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0115/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que en la factura de 01-12-06 la empresa reclamada le carga llamadas realizadas a un número móvil que nunca ha realizado, desconociendo a quién pueda corresponder dicho número. Reclamó sin que le dieran ninguna solución, informándole únicamente de que dicho número de móvil correspondía a una empresa operadora, a la cual se dirigió sin obtener tampoco una explicación. Finalmente la empresa demandada le abonó 12 euros en una factura posterior, pero dicha cantidad no alcanza la totalidad de lo facturado incorrectamente. Solicita la devolución del dinero incorrectamente facturado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que manifiesta que revisada la facturación se comprueba que el cliente tiene numerosas llamadas de tráfico GSM a un número, siendo la tarificación correcta porque dichas llamadas se realizaron efectivamente entre los días 19-10-06 y 03-11-06 por un importe de 16,62 euros. Ello no obstante, procedieron como atención comercial a abonar en factura posterior 12 euros. Implícitamente solicita la desestimación de la demanda.

### LAUDO

Vista las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que no tenemos elementos objetivos que nos hagan dudar que las llamadas efectivamente se realizaron, si bien parece que pudieron derivar de una cierta impericia en el uso o configuración del terminal móvil, que en ningún caso podemos cargar en la cuenta de responsabilidad de la demandada, la cual además ha tenido ya un gesto comercial consistente en la devolución de 12 euros, lo cual supone la casi totalidad del importe reclamado.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0148/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 12-04-07, recepcionada por la propia reclamante. En su reclamación manifestaba que le fue robado el móvil el 20-03-06, denunció el robo, no se negó a pagar y llegó a un acuerdo con la empresa reclamada para pagar el mínimo todos los meses hasta que le venciera el contrato. Le vino un aviso de pago de 112,59 euros y pagó la mitad, al mes siguiente pagó lo que le faltaba pero el mes de septiembre, día 22 del 2006 le llegó una carta diciendo que tenía que pagar 174,29 euros de baja del contrato, pero no había dejado de pagar, además de que considera que tienen la obligación de avisarle que le pueden dar de baja si no paga.

Quiere reclamar el derecho de que le tenían que haber avisado y no pagar hasta que lleguen a una solución, ya que sin permiso suyo le dieron de baja.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que la reclamante reclama por su factura de fecha 21-08-06 e importe 174,29 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio. La reclamante tenía pendiente de pago las facturas de fecha 21-02-06 por importe de 112,59 euros, impuestos incluidos, y la factura de fecha 21-03-06 por importe de 53,57 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, de las citadas condiciones generales, depositadas en la secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la

empresa reclamada tendrá derecho a solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del apago 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.

Parte de la factura de fecha 21-02-06, concretamente 53,57 euros, fue pagada mediante transferencia bancaria el 26-06-06, cuatro meses después de su vencimiento, dejando pendiente de esta factura 59,02 euros.

Que, la línea del cliente, ahora reclamante, fue dada de alta en fecha 16-12-05 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 28-07-06, 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 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 de la empresa reclamada durante dieciocho 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 desease 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 de la empresa reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago de la empresa reclamada.

Solicita se acuerde Laudo desestimatorio en la reclamación planteada, y asimismo, se acuerda pago del importe de 340,45 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 manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la reclamante no ha comunicado fehacientemente el robo del terminal a la**

**empresa reclamada, por lo que ésta no tiene posibilidad de conocer este hecho, continuando normalmente con la facturación y actuando en todo momento de acuerdo con lo establecido en el contrato firmado por ambas partes.**

**En su virtud, la reclamante abonará a la empresa reclamada la factura de febrero de 2006 por importe de 112,59 euros, factura de marzo de 2006 por importe de 53,57 euros y factura de agosto de 2006 por importe de 174,29 euros, IVA incluido, que hacen un total de 340,45 euros.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0154/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que canjeó unos puntos para adquirir el terminal, no sabía que tenía un compromiso de permanencia. Lo perdió y le ofrecieron un terminal gratuito por puntos, a partir de 30 euros es lo que pagaría. Tenía siete días para devolverlo porque no le interesaba, así lo hizo pero le dijeron que no podía ya porque eran cuatro días, no siete. No le han dado solución durante todo este tiempo. Él lo que quería era devolver ese teléfono y poder hacer la portabilidad sin pagar la permanencia. Reconoce que hay varias facturas sin abonar por su parte.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, teniendo constancia en el expediente de la recepción de la notificación efectuada por la Junta Arbitral para el acto de audiencia, sin que hasta la fecha existan alegaciones por escrito de su parte.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, ya que el reclamante afirma no haber suscrito ningún compromiso de permanencia y la empresa reclamada no justifica documentalmente el compromiso por el cual pretende cobrar la penalización por baja anticipada del servicio.

En su virtud, la mencionada penalización por presunto incumplimiento de compromiso de permanencia queda sin efecto al no haber quedado acreditada su existencia.



# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0160/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que contrató el servicio de llamada a cobro revertido “España Directo” en los países de Polonia, Hungría y Croacia, habiéndose producido un error en las facturas de agosto y septiembre de 2006, puesto que le han cobrado las llamadas realizadas con este servicio como llamadas internacionales con tarifa normal, mientras que han sido cobradas también en la factura del teléfono fijo que las recibía a cobro revertido y según los precios del servicio “España Directo”. Ha reclamado numerosas veces sin que le hayan dado ninguna solución. Solicita le sea devuelto el importe erróneamente cargado en las facturas de 01-08-06 y 01-09-06 y que asciende, según sus cuentas, a 117,82 euros, IVA incluido.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito para ser leído en la Vista, ni ha formulado alegación alguna en el trámite del expediente, siendo que en el mismo consta notificada la reclamación el día 02-03-07, fecha en la que quedó formalizado el Convenio Arbitral.

## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, apreciamos que en la publicidad del servicio “España Directo” se manifiesta que esta modalidad permite llamar de forma que la llamada realizada la paga quien la recibe, mediante el sistema de cobro revertido, y sin que dicha publicidad indique nada en el sentido de que quien realiza la llamada deba pagar también alguna cantidad dineraria. Revisadas las llamadas objeto de reclamación observamos que han sido cobradas también al teléfono fijo del padre del reclamante. Además, la empresa reclamada no ha presentado alegación alguna en todo el trámite del expediente, por lo que no disponemos de ninguna explicación, si es que existe, de por qué se facturaron las llamadas al reclamante, siendo imputable únicamente a la reclamada dicha carencia de explicación.

En consecuencia, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante, y por ello ordenamos a la empresa reclamada que proceda a abonarle la cantidad de 117,82 euros, impuestos incluidos.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0161/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuesta irregularidad en facturación por baja en telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece a la Vista ni presenta escrito para ser leído en la misma y en lo alegado en el expediente expone que tras permanecer doce meses como cliente de la demandada se dio de baja, siendo que en el contrato no se especificaba una mayor obligación de permanencia. Pese a ello le pasaron al cobro una penalización de 69,60 euros que no pagó por no estar de acuerdo con la misma. Solicita la anulación de dicha penalización y que la quiten de los listados ASNEF.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito para ser leído en la Vista, ni ha formulado alegación alguna en el trámite del expediente, siendo que en el mismo consta notificada la reclamación el día 02-03-07, fecha en la que quedó formalizado el Convenio Arbitral.

### **LAUDO**

Vistas la alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, en especial las condiciones del contrato suscrito por las partes, apreciamos que en dicho documento se establecía un compromiso de permanencia limitado a doce meses, por lo que siendo que el contrato se suscribió el 19-07-05, dicho compromiso finalizó el 19-07-06, y sin que la empresa haya presentado alegación o documento alguno que pruebe que la baja se pidió antes de esa fecha, por lo que debemos entender que no procede cargar penalización alguna a la reclamante. Por otra parte desconocemos si la cantidad facturada por la empresa reclamada corresponde únicamente a penalización, o en la misma están incluidos consumos y/o cuotas, pero como la empresa tampoco ha formulado ningún tipo de alegación al respecto, pese a estar debidamente notificada de la existencia del expediente arbitral, debemos entender que se trataba únicamente de penalización como indica la reclamante, frente a la cual no ha existido oposición alguna.

**En consecuencia, debemos ESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por la reclamante y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a anular definitivamente la factura por importe de 69,60 euros, suspendiendo cualquier acción de recobro y procediendo de manera inmediata a la cancelación de la inscripción de los datos de la cliente en los ficheros ASNEF.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0162/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que el 18-11-06 realizó la compra de una tarjeta en una tienda de la reclamada donde no le informaron de que esta tarjeta tuviera un límite de descarga de un Gb al mes, y sólo le indicaron que tenía que pagar una cuota de 30 euros cada mes. Utilizó la tarjeta como si fuera una conexión ADSL ya que no le dijeron nada más sobre su uso. El día 01-12-06 la empresa reclamada le llamó avisándole que tenía en marcha una factura de 11.000 euros, dejando de utilizar la tarjeta en ese momento y posteriormente se la desactivaron. Manifiesta su descontento por la falta de información que le dieron al realizar la compra y por el aviso tan tardío que se les realizó.

Solicita que se anule la factura reclamada porque no le informaron correctamente de las características del contrato y si no se estimara dicha anulación, que se revise la factura para verificar si los cargos cobrados son correctos.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito para ser leído en la Vista, ni ha formulado alegación alguna en el trámite del expediente, siendo que en el mismo consta notificada la reclamación el día 02-03-07, fecha en la que quedó formalizado el Convenio Arbitral.

### LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que no podemos aceptar la alegación exculpatoria por desconocimiento de características y tarifas aplicables, esgrimida por el demandante, puesto que en el contrato que suscribió aparece su firma reconociendo que “declara conocer y aceptar en su totalidad las condiciones generales de prestación y tarifas del servicio de la empresa reclamada que le han sido entregadas”.

Ahora bien, este Colegio Arbitral ha procedido a comprobar las tarifas aplicables al tipo de contrato suscrito por el demandante, que según la información obtenida a partir de la página web “ofrece un tráfico mensual de 1 Gb

y se comercializa a 30 euros mensuales. El exceso de consumo se cobrará a 15 euros por bloques de 512 Mb, con un máximo de 90 euros mensuales, en el que se convierte en tarifa plana real”. Verificada la factura objeto de esta controversia observamos que la descarga de 22 Gb de información no se ha facturado de acuerdo a dicha tarifa, ya que si se hubiera aplicado ésta correctamente, los cargos serían de 15 euros (puesto que tiene bonificación del 50%) en concepto de cuota mensual, más los 90 euros correspondientes al exceso de consumo alcanzado, más 0,30 euros por llamadas; por lo que la factura ascendería a la cantidad de 105,30 euros, más el IVA correspondiente.

Por otra parte, el Colegio Arbitral ha considerado también la absoluta falta de alegación y argumentación de la empresa demandada para justificar la corrección de la factura objeto de este litigio, argumentación especialmente necesaria en una factura de tan considerable valor y repercusión sobre una economía familiar.

En consecuencia, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante y por ello, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de la factura de fecha 01-01-07 y por valor de 13.521,50 euros, IVA incluido y la sustituya por otra por valor de 105,30 euros más el IVA correspondiente, quedando con esta última saldado el total del consumo realizado por el reclamante, inicialmente facturado en la que ha quedado anulada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0171/07-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 llegaron dos facturas de la línea de referencia, de la que no tenía conocimiento alguno; de hecho, el reclamante lo que tiene es un teléfono de tarjeta prepago con este operador con otro número de teléfono. Las facturas le llegaron de abril y mayo de 2006; por lo que hay un error en la comparencia de la empresa reclamada, la presunta migración fue meses antes. Tampoco le ha llegado ninguna carta de que le hayan excluido del fichero de morosos. Ha tenido que abonar 6 euros por las dos devoluciones de facturas en el banco. Está de acuerdo con la anulación de las facturas; solicita también una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados que podrían cifrarse en una recarga de 20 euros en la tarjeta prepago o la entrega de un teléfono móvil nuevo de manera gratuita; solicita también la exclusión del fichero de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que el reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, reclama no reconocer la contratación de la línea.

A modo de antecedente se informa que el 28-08-06 se gestionó una migración de la modalidad de prepago a la modalidad de contrato de la línea, a nombre de la parte reclamante, genera dos facturas, que quedan pendientes de pago, acumulando una deuda de 43,86 euros.

La línea se suspende el 30-05-06 por uso indebido. Pasa a baja definitiva el 16-06-06. Asimismo, nada más se tuvo conocimiento de la presente reclamación a través de nuestro Centro de relación con el Cliente, se procedió a realizar un exhaustivo estudio del asunto que nos ocupa, procediendo ante un presunto uso indebido por parte de un tercero a dejar sin efecto las facturas generadas, solicitando la exclusión de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito por dicho asunto, quedando regularizada la situación.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que se ha producido un error en la facturación por causas no imputables al reclamante, dado que el mismo no es titular de la línea objeto de controversia.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada procederá a la anulación de todas las cantidades reclamadas; declarando inexistente la relación contractual entre la empresa reclamada y el reclamante con respecto a la línea.
- Asimismo, la empresa reclamada procederá a efectuar una recarga de 20 euros en la tarjeta prepago del número propiedad del reclamante, sin cargo alguno para éste, en concepto de compensación de gastos ocasionados por esta controversia.
- Por otra parte, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier registro de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de este asunto.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0207/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de baja en telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista, y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que en el año 2005 la demandada le ofreció dos terminales en oferta por 0 euros, e informándole que la única obligación que tenía era realizar un gasto mensual de 6 euros por terminal. Sin embargo, cuando recibió el contrato promocional al mes y medio de haberlo firmado, observó que establece un plazo de 18 meses de permanencia, del cual no le habían informado, y siendo además que dicho contrato no tiene fecha alguna de emisión, y en cuyas condiciones generales no se habla de cantidad alguna en concepto de penalización. En la actualidad la empresa reclamada le reclama la cantidad de 348,50 euros en concepto de pago por no mantener los terminales activos por periodo de dieciocho meses. Al no haber pagado dicha penalización le consta haber sido incluido en fichero de deudores.

Solicita la anulación de la deuda que considera injustificada, rescisión del contrato por considerarlo abusivo y baja en 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 manifiesta que según lo dispuesto en el punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil al 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 dieciocho meses siguientes a la firma del contrato”, obligándose en caso de baja anticipada al pago de 150,25 euros más impuestos por cada terminal. Dado que el cliente optó por la baja de las dos líneas y habida cuenta del tiempo que permaneció en alta, prorrateada la cantidad correspondiente tendría en la actualidad una deuda de 255,78 euros. Solicita la desestimación de la demanda.



## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes, analizados los documentos obrantes en el expediente apreciamos que en el contrato aportado por el reclamante no consta cantidad alguna en concepto de penalización ni fecha de contrato, y los aportados por la empresa son ilegibles en la parte que se refiere a condiciones, si bien por la lectura de otros contratos similares podemos apreciar que sí figura la penalización. Ahora bien, dichos contratos aportados por la empresa no tienen fecha alguna de emisión, por lo que necesariamente debemos considerar inaceptable establecer un plazo de permanencia en base a un contrato que carece de fecha de emisión, por cuanto que aceptar dicha circunstancia supondría aceptar una duración ilimitada del mismo. Además hemos de tener presente que el demandante ha manifestado que no se le informó de la existencia de penalización, y el primer documento que la indicaba lo recibió según consta en el expediente y no ha sido rebatido por la demandada, varios meses después.

En consecuencia, debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la cancelación definitiva del contrato, anulación de la deuda pendiente y cancelación de la inscripción de los datos del cliente en fichero de deudores. Recíprocamente el demandante deberá poner a disposición de la empresa reclamada los dos terminales; debiendo la empresa pasa a recogerlos por su domicilio y quedando liberado de tal obligación de puesta a disposición del reclamante transcurridos tres meses desde la recepción de este Laudo.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0233/07-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 dispone de una tarifa plana por la que paga una cuota de 22 euros al mes y puede llamar a cualquier operador mil minutos gratis, desde las seis de la tarde hasta las ocho de la mañana siguiente. En la factura de 16-11-06, además de los 22 euros de cuota, le han incluido todas las llamadas realizadas en el horario gratuito. Sumando los minutos que se reflejan en la factura, no salen más de 2.000, como me alega la empresa reclamada. En la factura aparece una “P”, en las llamadas de noviembre, que no sabe lo que significa. Desde el uno de noviembre pasaron a cobrarle la tarifa sin bonificar.

La promoción fue ofertada por teléfono, no hubo contrato escrito. Por la oferta cambió el plan de precios. Se ha enterado con posterioridad de las condiciones. No puede volver a cambiar de tarifa hasta pasado un plazo, que no recuerda, pero es como si hubiera un nuevo contrato. La penalización por el cambio cree que es de unos 150 euros.

Hay otra factura, del mes anterior, que le reclaman, pero que ha abonado y justificado, aunque dicen que no lo han recibido. Es cierto que últimamente ya no se la reclaman. Luego no ha habido más facturas, porque le cortaron la línea. Lo que sí ha recibido es varias cartas y llamadas de una empresa de cobro de morosos. Lleva seis meses sin teléfono y sin poder contratar con otra compañía ni poder reclamar el defecto de un móvil que compró después por estar pendiente este tema.

Sí que pretendemos mantener el contrato, previa subsanación del error de la factura. No calcula la cantidad que tendría que pagar, por lo que solicita que se corrija, de acuerdo con la tarifa correspondiente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, de fecha 07-05-07, en el que da contestación a la reclamación planteada por la 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 26-04-07.

En resumen, en el escrito manifiesta que la reclamante firmó un contrato con “Tarifa Plana”, cuyas condiciones de tarificación consisten en un cargo por cuota mensual de 22 euros sin impuestos, con la posibilidad de realizar llamadas a todos los destinos nacionales a 0 euros todos los días de la semana entre las 18,00 y las 8,00 horas. El resto de las llamadas se tarifican a 19 céntimos de euro por minuto. Esta tarifa tiene un límite de llamadas de voz a 0 euros de 1.000 minutos por ciclo de facturación y esta información es facilitada desde los puntos de venta en el momento de la contratación, a través del Servicio de Atención al Cliente y en la página web.

En la factura de 16-11-07, objeto de la reclamación consta un total de llamadas realizadas a móviles de 38 horas (2.280 minutos), 33 minutos y 42 segundos, y a fijos, de 4 minutos y 4 segundos. Habiéndose superado los 1.000 minutos gratuitos dentro del bono de la tarifa plana, el cobro del resto de las llamadas es correcto y, por lo tanto, la factura reclamada también.

Por tanto, solicita un laudo desestimatorio en el que se acuerde, asimismo, el pago por parte de la reclamante del importe de 433,91 euros, que ésta debe a la empresa reclamada al no haber pagado la factura objeto de reclamación.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la factura objeto de reclamación se ajusta plenamente a las condiciones contratadas de la tarifa plana, puesto que queda documentalmente acreditado que los primeros mil minutos, bonificados, se consumieron hasta el 25 de octubre, habiéndose facturado las llamadas realizadas a partir de dicha fecha de acuerdo con las tarifas correspondientes.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0245/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en la baja 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, pensando que el compromiso de permanencia en el contrato que tenía con la empresa reclamada desde el 18-11-04, era de doce meses, solicitó la portabilidad a otra empresa de telefonía móvil, pero no pudo. Al comprobar que tal compromiso era por dieciocho meses, mandó un fax desde la tienda para cancelar la solicitud de portabilidad y poder continuar con la empresa reclamada hasta cumplir dicho plazo.

Los contratos son farragosos con la letra demasiado pequeña. Con la empresa reclamada no estaba contento porque las facturas llegaban tarde. El fax para la cancelación lo mandaron desde la propia tienda antes de las dos, en el papel de la tienda indicaba las 13,45 horas y lo hizo enseguida. Por eso, piensa que no estaba fuera de plazo.

A los dos días de la cancelación de la solicitud de portabilidad le cortaron la línea. Hizo varias gestiones con las dos empresas. Ha intentado solucionarlo directamente con la empresa reclamada, pero no le han contestado nada. Ha recibido varias cartas reclamándole 176,61 euros y con amenazas de que le iban a incluir en el archivo de morosos.

En los últimos días ha recibido facturas rectificadas, pero no sabe a qué se refiere. Parece que se trata de un prorrateo del descuento respecto a los meses que faltaban del compromiso de permanencia. El terminal le había tocado en un concurso, por lo que no lo habían adquirido a precio promocional.

Está dado de baja y con contrato de la otra empresa de telefonía móvil, para lo que le hicieron pagar una cantidad previa a la empresa reclamada.

Solicita que se anule la deuda pendiente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, de fecha 27-04-07, en el que da contestación a la reclamación planteada por el reclamante, ante la imposibi-

lidad de asistir a esta Audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 26-04-07.

En resumen, en el escrito manifiesta que se remitió la solicitud de cancelación de la portabilidad entrante a la empresa reclamada el 05-12-05 a las 17,53 horas, estando programada la ventana de cambio para el 09-12-05 a las 3,08 horas. Dado que el plazo para la cancelación es de un día y medio hábil, la solicitud de cancelación se recibió fuera de plazo.

La línea del reclamante fue dada de alta el 22-11-04 en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago y fue dada de baja como consecuencia de la petición de portabilidad el 09-12-05, 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.

Ponen de manifiesto lo dispuesto en el punto 3 de las condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, según el cual este tipo de adquisición implica el compromiso del cliente de permanecer de alta en el servicio de la empresa reclamada durante los dieciocho meses siguientes a la firma del contrato y la obligación de satisfacer la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento, antes de transcurrido dicho plazo, deseara solicitar el desistimiento del servicio o si reproduce la baja del mismo, o la interrupción o suspensión del mismo a instancia de la empresa reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago.

En relación con el cargo, indican que corresponde no a una penalización por la baja anticipada en el servicio en sí, sino como que se devenga como consecuencia de que el cliente se benefició, de forma voluntaria, de la compra de un terminal a precio promocional. El cliente podía haber optado por abonar el precio completo del terminal.

No obstante, en función de los meses que el reclamante ha cumplido su compromiso de permanencia, la empresa reclamada procede a prorratear la cantidad que el reclamante ha de abonar en relación con el cargo por adquisición del terminal a precio promocional. En consecuencia, dado que el reclamante ha cumplido con trece meses de permanencia y le restan cinco meses por cumplir, le corresponde el abono de la cantidad de 81,2 euros (impuestos indirectos incluidos) en concepto de adquisición del terminal a precio promocional. Cantidad cuyo abono por el reclamante se solicita en su escrito, al tiempo que un laudo desestimatorio.

## 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el compromiso de permanencia, de acuerdo con la documentación aportada por el reclamante hay que aplicarlo proporcionalmente al tiempo que resta de cumplimiento del contrato, cinco meses. De lo que resulta la cantidad de 41,67 euros que el reclamante deberá abonar, no habiéndose acreditado otras cantidades pendientes por consumos u otros conceptos.

Por tanto, la empresa reclamada emitirá factura rectificativa por el importe señalado, indicando los medios de pago para hacerla efectiva. Asimismo, la empresa reclamada adoptará las medidas oportunas para que el reclamante sea excluido de cualquier fichero de morosos o registro de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida por esta causa.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0247/07-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. Tenía 80.000 puntos de la empresa reclamada (cuatro canjes de 20.000 puntos cada uno). Localizó un terminal que le interesaba, a 0 euros, aunque indicaba pago aplazado; lo comprobó por varios sitios e indicaba 0 euros. Solicitó cuatro terminales. Posteriormente la empresa le dijo que en un año tenía que pagar una cantidad; quiso anular el pedido, pero le comunicaron que no podía anularlo. Decidió no recibirlo, pero no estando en casa los recibió un vecino. Se puso en contacto con la compañía de transporte, pero necesitaban orden de la empresa reclamada para devolverlos. Lo comunicó a la empresa reclamada para que dieran la orden, pero no lo han hecho. Luego le empezaron a girar facturas por este concepto, 44 euros, más IVA, en cada factura. Solicita que le devuelvan el dinero abonado, cinco mensualidades de 44 euros, más IVA, y que se anulen las posteriores.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues indica que no se tramitó la cancelación de la portabilidad al arrepentirse de la oferta realizada por la empresa reclamada.

Tras tener conocimiento de la situación producida, se ha procedido dadas las circunstancias que concurren en este caso, a anular la factura generada por compromiso de permanencia por importe de 145 euros.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la oferta del programa de puntos para este caso no conllevaba cargo alguno para la entrega de los terminales, no siendo desvirtuado por las alegaciones de la empresa reclamada presentadas para el acto de audiencia.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada procederá a la devolución de los cargos abonados y anulación de todas las cantidades pendientes por este concepto, quedando en poder del reclamante los terminales objeto de controversia.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0277/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades en la prestación de servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que en enero de 2002 se dio de alta con la empresa reclamada, y que, haciendo uso de una oferta canjeó los puntos por un nuevo terminal que le fue enviado a su domicilio. El terminal de coste 0 funcionó correctamente poco tiempo, ya que se desconectaba solo y se calentaba la batería en exceso, lo cual le alarmó al informarse por prensa de que ese funcionamiento erróneo podía derivar incluso en lesiones corporales. Reclamó a la empresa reclamada para que le cambiase el aparato, pero se negaron. Los pagos reclamados por la empresa reclamada fueron satisfechos correctamente en fecha y cantidad, pese a no poder hacer un uso correcto del teléfono y no tener servicio adecuado. Dado que la compañía no le daba ninguna solución, optó por rescindir sus servicios y aceptó la oferta de otra compañía. Por todo ello considera que el pago reclamado por la empresa reclamada no es procedente, ya que canjeó el teléfono por los puntos, giró todas las facturas hasta su baja, que fue motivada por no hacer uso del servicio contratado, porque la compañía no le daba el servicio que él quería. Insiste en que es cliente de la empresa reclamada y desde años antes de otra compañía y que se vio obligado a darse de baja al no tener servicio por estar el teléfono estropeado, dirigido a la tienda, no se hacen cargo del teléfono estropeado y le dicen lo envíe él a la marca del terminal; añade no saber nada de esos supuestos 23,20 euros que dice la empresa reclamada le ha abonado.

Solicita la rescisión del contrato y la corrección de la factura de fecha 13-09-06 e importe de 130,79 euros, excluyendo el pago del terminal que ya fue pagado por el sistema de puntos, no negándose a abonar el consumo que tuviese. Y que dejen de hostigarle con llamadas amenazadoras.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 12-07-07, en el que expone que asociado al servicio de la empresa reclamada, el reclamante formalizó un contrato de acceso a teléfono a precio especial de la empresa reclamada, del cual transcribimos literalmente el apartado 4: “El cliente además, por participar en el programa de puntos de la empresa reclamada, accede al teléfono a precio especial live! señalando más adelante, abonando en este acto la cantidad descrita al final del presente documento (euros y/o puntos de la empresa reclamada acumulados a la firma de este contrato). Las condiciones de acceso a precio especial empresa reclamada live! consisten en que si el cliente decide darse de

baja antes de transcurridos dieciocho meses desde la fecha del presente contrato, el cliente autoriza a la empresa a cargar en la cuenta corriente del cliente donde tiene domiciliado el pago del servicio GSM, la cantidad de 100 euros, así como las cantidades devengadas por el uso del servicio GSM”. De dicho contrato adjuntamos copia. Por tanto, siendo la fecha de adquisición del terminal el 18-08-05 y considerando que el servicio de la empresa reclamada estuvo activo en nuestra compañía hasta el día 04-08-06, al no haber cumplido los 18 meses de permanencia a los que se había comprometido, el cargo realizado en factura en concepto de cesión terminal es correcto.

En este sentido, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Industria, indica que todos los usuarios tienen derecho a darse de baja sin penalización. No obstante, los contratos (sobre todo de telefonía móvil) suelen incluir un periodo mínimo de permanencia, que el usuario acepta como contrapartida a alguna ventaja económica (en la mayoría de las ocasiones, una reducción del precio del equipo). En esos casos, el operador podría exigir una compensación al usuario que se da de baja sin cumplir el periodo mínimo, ya que no estaría “penalizando” al usuario, sino recuperando un beneficio obtenido por éste precisamente por haberse comprometido ese periodo.

Nos es grato confirmarle que, buscando siempre la condición más beneficiosa para nuestros Clientes y a pesar de que la baja en la empresa reclamada fue anterior a la entrada en vigor de la nueva legislación de Consumo de 01-03-07, hemos procedido a realizar en la cuenta de la empresa reclamada un abono por importe de 23,20 euros, impuestos incluidos, que corresponde con la reducción del cargo de cesión. De dicho abono enviamos al reclamante nota informativa por correo postal.

Por último, queremos recordar al reclamante que tras el abono realizado, quedaría un importe pendiente que asciende a 107,59 euros. Esta cantidad la puede hacer efectiva a través de nuestro Departamento de Gestión de Cobros, donde le informaremos de los diversos métodos de pago aceptados por nuestra Compañía.

## 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. Que el terminal obtenido por puntos por el reclamante, se estropeó en periodo de garantía, hecho que motivó que el reclamante se pusiera en contacto con la empresa reclamada. Remitido a un distribuidor ofi-**

cial, éste rehusó hacerse cargo del teléfono, por lo que persistió el origen del problema imposibilitando el uso adecuado del servicio.

2. Que como consecuencia se efectuó la portabilidad del número a otra operadora de telefonía.

Por todo ello, **SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN** formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, no procediendo la penalización de 100 euros por incumplimiento de periodo de permanencia establecida en el contrato de acceso a teléfono a precio especial, y debiendo abonar el reclamante los consumos reflejados en la factura de fecha 01-09-06; ésta se anulará y se refacturará por importe de 12,75 euros, IVA no incluido. A su vez el reclamante depositará el terminal y accesorios en el distribuidor, debiendo justificar documentalmente dicha entrega en la sede de este Colegio Arbitral.

Una vez refacturada, abonada la cantidad reseñada y entregado el terminal, no subsistirá relación contractual alguna entre las partes, ni procederá la inclusión del reclamante en ningún archivo de morosos por la cantidad inicialmente reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 300/07-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 en lo aportado en su reclamación manifestaba que le llegó una factura en la que hay mensajes Premium por valor de 292,07 euros, mensajes que no ha enviado y que además son inviábiles porque hay hasta cuatro en el mismo minuto lo que es imposible. Si se comprueban facturas anteriores se observa que nunca ha enviado mensajes de este tipo ni se ha descargado nada similar. Reclamó a la empresa y primero le dijeron que era un error de ellos y luego que el móvil funcionaba mal y enviaba los mensajes solo. Además no entiende la factura ya que desde hace años tiene un límite de control de consumo de 20 euros. Solicita la anulación de la factura.

**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 todas las llamadas realizadas por un servicio son tarifadas por un sistema de facturación que las vuelca a una factura, siendo ésta soporte legal que demuestra que se han realizado. Se procedió a comprobar los consumos registrados en las facturas generadas con fecha de emisión 05-07-06 y 05-08-06, resultando que los importes reclamados corresponden a mensajes cortos realizados que corresponden a una promoción comercial; y comprobándose que dichos mensajes han sido enviados por el cliente y correctamente facturados. Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, aprecia que la limitación de consumo de 20 euros que alega la reclamante afecta exclusivamente a los servicios de voz y no al servicio de mensajes, por otra parte tampoco resulta inviable el envío de varios mensajes en el mismo minuto, siempre que sean idénticos, repetitivos y al mismo destinatario a través de la función de reenvío de SMS; siendo además que al tratarse de una promoción comercial tampoco exigía una suscripción o alta previa.**

**A la vista de todo no tenemos elementos objetivos que nos hagan dudar de que los mensajes efectivamente se enviaron; por lo que debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0301/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por irregularidades relacionadas con la facturación del servicio telefónico

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que cuando contrató las líneas de dos teléfonos móviles, en un establecimiento de venta de terminales, le indicaron una serie de condiciones, las cuales eran que ella contrataba un Plan 60 y dentro de él se incluían las llamadas a fijos, a móviles de la empresa reclamada, a móviles de otras compañías y los mensajes a cualquier número de teléfono. Al cabo de tres meses se dio cuenta de que la facturación no era así e hizo una reclamación por teléfono de la que no obtuvo respuesta. A finales de enero volvió a llamar y le dijeron que no constaba ninguna reclamación y que el Plan no era como se lo habían descrito, no habiendo recibido ninguna comunicación de la empresa reclamada que no sea la reclamación de la deuda que, según la compañía, estaba pendiente.

Solicita la devolución del dinero cobrado de más, de acuerdo con las condiciones que le ofrecieron en el momento de contratar el Plan 60, en las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2006 y de enero y febrero de 2007, de uno de los teléfonos.

La anulación de las facturas que la empresa reclamada considera pendientes de pago de los dos teléfonos, a partir del mes de marzo de 2007, fecha en que le fue cortada la línea de ambos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por fax, realizando a efectos de su lectura y consideración en la Audiencia, las siguientes manifestaciones:

1. A modo de antecedentes indicar que la reclamante es titular de dos líneas de telefonía móvil, una se encuentra en estado de alta en la actualidad y la otra en estado de suspensión por falta de pago. Asimismo la reclamante tiene concertados en las dos líneas de telefonía móvil mencionadas un contrato Plan 60.
2. En primer lugar, significar que al tener conocimiento de la reclamación, su Centro de Relación con el Cliente ha tratado de localizar a la reclamante en reiteradas ocasiones con el objeto de acordar una propuesta de resolución, no resultando posible.

3. Significar que para el cálculo del consumo mínimo computan las llamadas de voz de tráfico nacional, internacional y roaming, así como las cuotas de determinados módulos de ahorro. Asimismo computan las llamadas de voz que se realicen a otros operadores de telefonía móvil. Queda excluido el consumo realizado a: números fijos especiales y móviles de servicios que tengan coste, por ejemplo, locuciones automáticas, el número largo del buzón de voz, el número de alertas, las videollamadas, SMS, MMS y tráfico de datos GPRS/UMTS, tráfico de los servicios de Cobro Revertido y Llamada Internacional sin Coste. La información anterior se encuentra disponible en los distribuidores asociados en la web y llamando a su Centro de Relación con el Cliente.
3. Significar que la empresa reclamada sólo factura las llamadas realizadas o mensajes enviados desde el número de abonado emisor de las mismas, disponiendo además el servicio de la empresa reclamada de un PIN (Personal Identification Number), código secreto de cuatro cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM de la empresa reclamada, 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.
4. Tras un exhaustivo análisis de sus sistemas de facturación queda acreditada la ausencia de incidencias en la emisión de las facturas objeto de la reclamación, siendo fiables al cien por cien.
5. En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas, se considera que la compañía no ha cometido irregularidad alguna, esperando que la reclamante se muestre conforme con la información facilitada y se ponga en contacto con su Centro de Relación con el Cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago, quedando suspendidas las acciones de recobro hasta la resolución de la presente reclamación.

Solicita que desestime la pretensión de la reclamante.

## LAUDO

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

1. **No hay constancia de las condiciones económicas del contrato “Plan 60”, para poder dilucidar si la facturación ha sido correcta.**

2. Se ha verificado que el apartado “Detalle de otros conceptos (Diferencia hasta compromiso por llamadas)” de las facturas de noviembre y diciembre de 2006 y de enero y febrero de 2007, es correcto, porque en las llamadas nacionales no se han computado las hechas a números excluidos,
3. Se ha analizado la petición de anulación de facturas desde el mes de marzo de 2007, para lo que se ha tenido en cuenta que las mismas no han sido aportadas y que el reclamado no ha tenido conocimiento de tal petición.

Por todo ello, **SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN** formulada por la reclamante contra la empresa reclamada.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0313/07-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 la reclamación planteada se desprende que manifiesta que en la factura de fecha 01-02-07 existe un error, puesto que se le han cobrado unas llamadas supuestamente realizadas que nunca realizó y que considera imposible realizarlas, puesto que son efectuadas cada segundo, teniendo una duración que oscila entre los 8 y los 31 segundos, siendo aproximadamente unas 70 llamadas.

Solicita revisión de la factura y anulación de las llamadas supuestamente realizadas al citado número

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que manifiesta que sólo factura llamadas o mensajes realizados a través del número de abonado emisor de las mismas disponiendo además el servicio de la empresa reclamada de un PIN con código secreto de cuatro cifras del que sólo el cliente debe tener conocimiento. Manifiesta también que el Centro de Relación con el cliente no ha detectado incidencias en la emisión de la factura, siendo ésta fiable. Insiste en la habitualidad de las llamadas realizadas a numeración 905 durante la misma franja horaria, realizadas por el reclamante o por un tercero con o sin su consentimiento, siendo el titular del teléfono el único responsable de la guarda y custodia de su equipo. Explica que las llamadas a líneas 905 son teléfonos de tarificación especial en los que se escucha una locución inicial que implica el cobro del establecimiento de llamada y el primer minuto.

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 los consumos facturados en la factura presentada por llamadas a líneas 905 son perfectamente posibles, puesto que se cobra establecimiento y primer minuto por llamadas que en la suma de duración de las realizadas en un mismo minuto no superan los 60 segundos, siendo**

**esto perfectamente posible y no encontrando razón objetiva alguna que nos haga dudar de que las llamadas reclamadas no se efectuaron realmente.**

**En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE, y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0321/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que la empresa demandada le cobró una factura de 174,29 euros por un teléfono móvil de su hijo que le fue intervenido y no devuelto en la comisaría de policía de Huesca el 22-08-05; por lo que seguidamente se le dio de baja en tres ocasiones, encontrándose posteriormente con la citada factura de penalización. Quiere hacer constar que cuando le fue intervenido el teléfono a su hijo, ya no tenía línea.

Solicita la devolución de dicho importe de 174,29 euros, por considerarlo indebidamente cobrado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que manifiesta que la factura cobrada corresponde al cargo por baja anticipada del servicio de la empresa reclamada, ya que la línea del cliente fue dada de alta en fecha 26-07-05 y dada de baja el 30-04-06, como consecuencia de los impagos producidos; por lo que el cliente incumplió el compromiso de permanencia recogido en el contrato que suscribió que consistía en permanecer de alta durante los dieciocho meses siguientes a la firma del mismo.

Solicita la desestimación de la demanda por entender que la penalización recogida en el contrato ha sido aplicada de forma correcta.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, apreciamos que en el contrato de clientes particulares que fue firmado por el hijo de la demandante y que ha sido aportado a la Vista por la empresa demandada, no figura la fecha de su firma, por lo que difícilmente podemos estimar la validez de la cláusula de permanencia por dieciocho meses cuando no tenemos constancia documental de la fecha en que dicha obligación se iniciaba. Aceptar el contrato tal cual supondría dar validez a un compromiso de permanencia ilimitado en el tiempo. Además en el tan repetido contrato aportado por la empresa no se recoge ni la alegada cláusula de permanencia ni la penalización que el supuesto incumplimiento acarrearía.**

Por todo ello debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planeada, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de la factura emitida en concepto de penalización y se devuelva a la reclamante la cantidad de 174,29 euros, mediante abono en la misma cuenta en la que se hizo el cargo.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0323/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en baja y facturación de teléfono móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que pidió la baja de los contratos de sus dos teléfonos móviles el 18-09-06 sin que le hicieran ningún caso, estuvo llamando pero le colgaban el teléfono o le mandaban hablar con otras personas. El mes de diciembre se le acabó el dinero y le seguían pasando facturas y le ponían llamadas y mensajes que no ha mandado. En el mes de diciembre le pasaron recibo que devolvió en el banco y además le han enviado más facturas cobrándole más dinero, facturas que no ha pagado. Actualmente no le funciona ninguna de las dos líneas.

Solicita anulación de las facturas emitidas después de la fecha de la baja, que le devuelvan sus dos números de teléfono y que le den de baja para pasar a modalidad prepago.

**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 sólo se facturan las llamadas realizadas o mensajes enviados desde el número de abonado, que dispone de un PIN o número de identificación personal, que es un código secreto de cuatro cifras que garantiza que el terminal no pueda ser utilizado por terceras personas. Por otra parte indicar que la suspensión del servicio posibilita la exigencia de la compensación por incumplimiento del contrato de permanencia, tal como figura en la cláusula 4 de los contratos.

Solicita la desestimación de la demanda por entender que la empresa ha actuado en todo momento de la manera correcta.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que la petición de baja no se cursó de la manera prevista en el contrato, no existiendo por otra parte elemento alguno que nos haga dudar de que las llamadas y mensajes facturados no fueran realmente realizados desde los terminales de la reclamante; y apreciando que la penalización aplicada resulta justificada, puesto que en los contratos firmados por la**

cliente se comprometía a un periodo mínimo de permanencia que ha incumplido. Ello no obstante, entendemos que las cantidades que se facturan por dicha penalización (250 euros por cada teléfono) es totalmente incorrecta, ya que según los documentos aportados por la misma operadora la penalización prevista es de 125 euros por cada teléfono.

En consecuencia debemos ESTIMAR PARCIALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por la reclamante, y mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de las facturas en las que entendemos duplicada la penalización, considerando correctas y que por consiguiente no deben anularse ni las de penalización de fecha 16-01-07 ni las anteriores a dicha fecha en las que figuran consumos. Por otra parte no procede la devolución de los números de los que era titular la cliente, por cuanto que dicha pérdida deriva de un incumplimiento de la reclamante. Por último entendemos que la petición de baja en los contratos que reclamaba la interesada, se deriva de la propia situación sobrevenida una vez que la empresa ha aplicado la penalización correspondiente, precisamente, por la baja.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0336/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en la facturación del servicio de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En resumen, relata que desde que se dio de alta en la empresa reclamada ha estado recibiendo SMS Premium a los que no se ha dado de alta. El 7 de marzo le dieron de baja de esos SMS.

Desde julio en que compró el móvil, cada día le mandaban un mensaje ofreciéndole cosas, pero nunca ha solicitado ese servicio. Puede que en un momento dado solicitara un tono, pero no tuvo nunca intención de pedirlo. Lo considera un engaño. Al principio le mandaban un mensaje, luego empezaron a mandarle dos.

Solicitó la baja desde el principio, para ello llamó tres o cuatro veces, pero se la negaban diciéndole que era un contrato con otra empresa y que no podían darle de baja. Cuando en marzo dijo que iba reclamar, es cuando la empresa reclamada le dio de baja.

Ha abonado todas las facturas. Solicita que se rectifiquen las facturas desde julio de 2006 a marzo de 2007 y la devolución de las cantidades cobradas por esos mensajes.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, de fecha 19-06-07, 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 29-05-07.

En resumen, manifiesta que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían dentro de cada periodo de facturación. Por tanto, se garantiza la autenticidad de las facturas y que las llamadas y mensajes que aparecen reflejadas en ésta son consumos efectuados desde cada tarjeta SIM.

Se ha comprobado que la reclamante disponía de un servicio de alertas contratados con la otra empresa: con fecha de alta de 18-10-06, a través de un mensaje corto enviado a las 12,13 horas. Confirma que consta la baja en dicho servicio el día 07-03-07.

Los consumos registrados en las facturas generadas por la Cuenta Cliente de la empresa reclamada están realizados por la cliente y correctamente facturados, acorde con las tarifas contratadas para cada una de las modalidades. Se trata de solicitudes para recibir informaciones, como pueden ser juegos, chats, melodías, concursos, votaciones, etc., en el teléfono móvil. Estos servicios carecen de contratación previa, alta o cuota mensual, ya que es la cliente quien la solicita voluntariamente cuando quiere con el único requisito de tener activado el servicio de mensajes cortos en su línea móvil.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que aunque la empresa reclamada no es responsable de los servicios ofrecidos por proveedores de contenidos para los que se limita a proporcionar el soporte técnico, tampoco está eximida de dar suficiente información a la reclamante acerca de la manera de darse de baja en estos servicios de forma eficaz o de haberle bloqueado los mensajes entrantes objeto de la controversia, información que no se dio en el momento de la primera reclamación.**

**Por ello la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 30 euros, a descontar de las próximas facturas.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0355/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en baja y facturación de teléfono móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que se dio de alta en un contrato de la empresa reclamada en agosto de 2005 y le dieron un teléfono, en el que en noviembre de 2006 se le estropeó la pantalla, sin que le hubiera dado ningún uso inadecuado. Lo llevó a reparar a la tienda donde lo había adquirido y le dijeron que no se lo reparaban si no pagaba un dinero, pese a que aún estaba en garantía. A la vista de ello decidió devolver todas las facturas, le sancionaron con una ruptura de contrato que no firma en ningún momento y le han seguido pasando facturas sin tener móvil. Solicita la rescisión del contrato y una indemnización de un 5% de su facturación mensual.

**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 trámite del expediente.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que dado que la demandada no se ha opuesto a la rescisión del contrato solicitado por el demandante, ya que ni ha comparecido, ni ha aportado alegación alguna, ni ha hecho llegar a este Colegio copia del documento contractual en el que pudiera recogerse una presunta cláusula de permanencia; no encontramos elemento alguno que nos impida declarar la pretendida rescisión esgrimida por el reclamante. Dicha rescisión deberá declararse sin derecho a penalización alguna precisamente por la falta de prueba de existencia de la citada cláusula de permanencia y su correspondiente penalización. Por el contrario entendemos no procede conceder la indemnización solicitada de un 5% de facturación por cuanto que no se ha justificado documentalmente su procedencia y su cuantía.**

En consecuencia debemos **ESTIMAR PARCIALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la rescisión del contrato que le unía a dicho cliente y anulando cualquier penalización que por dicha rescisión hubiera facturado. Y desestimando el resto de la pretensión indemnizatoria.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0365/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Son dos personas en casa. A esas horas están durmiendo. 24 llamadas en un mismo día y a un horario tan intempestivo es imposible. No vive nadie más en su casa que el reclamante y su señora. El móvil lo utiliza solamente cuando van de viaje. No han hecho ninguna llamada a esos números de tarificación adicional. Aporta facturas anteriores de importes cercanos a los 9 euros. Ha abonado todas las facturas. Se ha intentado dar de baja, pero le han dicho que no lo puede hacer hasta diciembre de 2007. Solicita le devuelvan el importe de las llamadas realizadas a los números 905 de las facturas de fecha de emisión 12-01-07 y 12-02-07; además solicita la anulación del contrato sin penalización por baja anticipada.

**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 905 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 tarificadas 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 postpago).

Además, a mayor abundamiento, la Cláusula 7 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Postpago entre el Cliente y la empresa 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 con-

sentimiento, 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.

Que se ha verificado que la numeración corresponde a un servicio de sobretarifación asociado a un concurso de televisión. Que las llamadas aparecen realizadas de forma consecutivas porque al llamar a 905 la locución indica que sólo con pulsar cualquier tecla se realizará llamada automática hasta que finaliza el concurso, por lo que el cliente realiza la rellamada sin darse cuenta.

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 la partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas en controversia no se hayan efectuado a partir de la tarjeta SIM asociada al número de teléfono del reclamante; debiendo desestimar asimismo la pretensión del reclamante en cuanto a la resolución del contrato, al no haber quedado acreditadas causas objetivas que lo justifiquen.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0368/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### 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 persona autorizada y por el servicio de Correos con fecha 19-05-07.

De su solicitud de arbitraje se desprende que por el cambio de tarifas producido este año, solicita la anulación del contrato sin penalización por baja anticipada, con objeto de poder llevar a cabo portabilidad libremente a otro operador.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama la baja sin penalización de su línea.

Que, la línea del cliente, ahora reclamante fue dada de alta en fecha 16-02-05 con esta compañía en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago.

Que, tal y como se acordó en la Solicitud de Terminal Renove a Precio Promocional, de fecha 13-10-06, se establece un compromiso de permanencia de alta en el servicio durante un periodo de dieciocho meses siguientes a la recepción del terminal o, en su defecto, el pago de la cantidad de 150,25 euros (impuestos no incluidos).

Ajuntamos la copia del renove de terminal y la factura de compra.

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 de la empresa reclamada durante dieciocho meses siguientes a la firma del Contrato. El Cliente se obliga a satisfacer 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 de la empresa reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago de la empresa reclamada.

Que, en relación con dicho cargo, indicar que el mismo corresponde no a una penalización que se devenga por la baja anticipada en el servicio en sí, sino como consecuencia de que el cliente se benefició, de forma voluntaria, de la compra de un terminal a precio promocional.

Es decir, el reclamante se benefició de un descuento sobre la adquisición del terminal, comprometiéndose a mantener el Servicio con la empresa reclamada durante un periodo de dieciocho meses o a abonar la cantidad de 150,25 euros (impuestos indirectos no incluidos).

En este sentido se han de desligar los dos negocios jurídicos, cual es la prestación del servicio y la compra del terminal. El cliente pudo optar en el momento de la compra por abonar el precio completo del terminal o beneficiarse del descuento asumiendo un compromiso de permanencia.

Dado que, en este caso, el reclamante optó por el segundo de los dos modelos, éste puede solicitar la baja en el contrato pero le corresponde abonar aquella cantidad a la que se comprometió cuando se benefició del terminal a precio promocional.

No obstante lo anterior, si el Cliente, finalmente, solicitara la baja en la empresa reclamada, ésta procederá a prorratear la cantidad que el reclamante haya de abonar en relación con el cargo por adquisición del terminal a precio promocional en función del tiempo que el reclamante ha cumplido del compromiso de permanencia de forma que si ha permanecido menos de siete meses deberá abonar la cantidad de 174,29 euros (impuestos indirectos incluidos), entre siete y doce meses deberá abonar la cantidad de 127,60 euros (impuestos indirectos incluidos) y finalmente entre trece y dieciocho meses la cantidad de 81,20 euros (impuestos indirectos incluidos) en concepto de adquisición del terminal a precio promocional.

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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el operador reclamado se acogió a la legalidad vigente informando a los usuarios del cambio de tarifas con un mes de antelación.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0370/07-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. Contrató un servicio de telefonía en un distribuidor en el año 2006. En septiembre de 2006 sus ingresos cesan bruscamente, por lo que devuelve recibos. Recibe un aviso de la compañía, y se dirige al banco y lo paga. A mediados de marzo de 2007 recibe dos facturas en un periodo de diez días, una de 8,42 euros, y otra de 69,60 euros; como no está de acuerdo con esta última, las devuelve. Entonces le suspenden el servicio. Aun así, ha recibido más facturas. Ha recibido una reclamación de deuda de 8,08 euros. Solicita que le anulen el contrato, sin penalización por baja anticipada; también solicita que le anulen las facturas, tanto la de 01-03-07, por importe de 8,42 euros, y las posteriores que dice estar recibiendo, y pone el terminal a disposición de la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante y manifiesta que el reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues no reconoce la factura emitida por incumplimiento del compromiso de permanencia.

A modo de antecedentes indicar que el reclamante es titular de la línea de telefonía móvil, en estado de suspensión por falta de pago de la factura emitida el 01-03-07.

En este sentido, informar que el reclamante firmó un contrato de permanencia con fecha 14-12-05 que conlleva la obligación de mantener la línea en estado de alta durante 18 meses, tal como acredita la documentación adjuntada.

En primer lugar, indicar que la suspensión del servicio es una de las causas que autorizan la imposición de la penalización por incumplimiento del contrato de permanencia, tal como acredita el punto cuatro de la documentación adjunta.

La compañía no ha cometido irregularidad alguna, esperando que el reclamante haga frente a sus obligaciones de pago.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien la empresa reclamada ha actuado conforme a las condiciones del contrato, no parece razonable imputar la totalidad de la penalización por baja anticipada al restar solamente un periodo de tres meses para el cumplimiento del compromiso de permanencia.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 19,68 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la deuda generada por servicio telefónico medido hasta marzo de 2007, más el prorrateo de la penalización por baja anticipada en función del tiempo transcurrido; anulándose todas las facturas por cuotas o servicio medido que pudiera haber pendientes de pago a partir de marzo de 2007.
- Una vez satisfecho dicho importe de 19,68 euros, quedará resuelta la relación contractual entre las partes y regularizada la deuda.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0376/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en recarga saldo de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que realizó una recarga telefónica, a través de la página web de su entidad bancaria, de 30 euros al número X por error, ya que dicha recarga se pretendía realizar a otro número. Advertido el error llamó inmediatamente al teléfono de la empresa reclamada donde se le indicó que carecían de medios técnicos para comprobar la recarga realizada y que en todo caso si quería anularla debía dirigirse a su banco; cosa que no podía hacerse hasta el día siguiente; y dándose la circunstancia de que ya no pudo anularse, porque el teléfono al que se le había efectuado la recarga la había consumido. Entendemos que es inaceptable el que no exista un modo inmediato y efectivo para la corrección de errores. Solicita se le devuelva el importe cargado erróneamente de 30 euros mediante compensación en factura del teléfono, que de la modalidad prepago que tenía en el momento de producirse los hechos reclamados ha migrado a modalidad pospago o de contrato.

**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 desde el centro de relación con el cliente contactaron con el demandante y le informaron que debía ponerse en contacto con SERMEPA y la entidad bancaria donde realizó la recarga para que ellos comprobaran la operación y en su caso procedieran a su devolución. Ello no obstante, y como gesto comercial van a proceder a realizarle una recarga por 10 euros. Solicita implícitamente la desestimación de la reclamación.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que el sistema de recarga en teléfonos bajo la modalidad prepago conlleva unas particularidades que dificultan las posibilidades de la empresa operadora de enmendar cualquier error de recarga por parte del cliente, dado que desconoce la titularidad del teléfono al que se hace la recarga, la del teléfono al que según quien reclama se debería haber hecho y la identidad de quien hizo la recarga y la de quien reclama después de presunta irregularidad de dicha recarga. Además ha quedado acreditado en la vista que**

la mencionada recarga se hizo en unas condiciones de marcación por el propio demandante y posterior confirmación, por lo que el error no sería imputable en ningún caso a la operadora.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0384/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación servicio de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que suscribió el 19-12-05 contrato promocional de terminales de telefonía móvil para particulares con la empresa demandada, contratando dos líneas telefónicas. En la factura correspondiente al periodo 21-07-06 al 20-08-06 le facturaron por valor de 351,34 euros, cantidad que no pagó dado que apreció que le habían cargado mensajes de texto, mensajes que en ningún caso envió ni activó ninguna promoción y además, si se observa la factura, la periodicidad de los mensajes es sorprendente y totalmente imposible. Asimismo en la factura correspondiente al periodo 21-06-06 a 20-07-06 y por importe de 299,65 euros le aplican al teléfono la tarifa “Contrato libre 18”, siendo que tenía contratada “tarifa joven”, motivo por el cual dejó de pagar. Solicita la emisión de nuevas facturas en las que se rectifiquen los errores de la operadora.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la Vista, en el cual manifiesta respecto de la primera factura reclamada, que los mensajes están correctamente tarificados sin que se haya observado anomalía alguna en la facturación; siendo dichos mensajes de texto servicio de datos, para la obtención de contenidos o participación en concursos y que se llevan a término mediante un procedimiento que garantiza el consentimiento o la declaración de libre voluntad del consumidor, quien tras recibir la información precisa sobre el coste debe cursar petición para su contratación enviando un SMS con palabra o clave de activación. Aun considerando correcta la facturación de los SMS reclamados han procedido a rectificar la cantidad de 111, 90 euros que corresponden a los SMS a un número que corresponde a una promoción vinculada a la propia empresa y que por deferencia comercial proceden a cancelar. En referencia a la segunda factura reclamada manifiesta que tras revisar la facturación y efectuar el recálculo correspondiente, ha resultado de mayor importe que el facturado por lo que en razón de calidad de servicio no se ha procedido a la modificación. Solicita se acuerde laudo desestimatorio de la pretensión.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente aprecia que en el contrato suscrito entre las partes se hacía constar que para dicho teléfono se le aplicaría la llamada “Tarifa joven”, y no el “contrato libre 18” que se le ha aplicado en las dos facturas reclamadas; no siendo aceptable la alegación de la demandada en el sentido de que la aplicación de esta segunda tarifa resulta más favorable para la clienta, dado que no se ha presentado a examen por este colegio documento alguno que lo acredite. Respecto de la reclamación sobre la facturación de los mensajes, a la vista de los requisitos de activación necesarios, entendemos que no tenemos elementos objetivos que nos hagan dudar de la efectiva realización de los mismos; si bien hacemos nuestra la oferta de la demandada de retirar los facturados a dicho número.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante mandamos a la empresa reclamante que proceda a la anulación de las facturas y su correspondiente refacturación aplicando al número de teléfono la “Tarifa joven” y suprimiendo los cargos por mensajes a dicho número.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0406/07-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. Recibió una llamada ofreciéndole un contrato. Le pidieron la cuenta bancaria; dijo que hablaría con su marido, para mostrar o no su conformidad. Sin hacerlo, ha recibido facturas. Ha llamado repetidamente para darse de baja, pero no resultaba con éxito. No le daban de baja de ninguna manera; luego solicitó la baja por escrito, pero aun así le seguían girando facturas. Le dijeron que si no pagaba las facturas generadas, le incluirían en un listado de morosos. Ha abonado los 32 euros que decían que estaban pendientes. Desde junio de 2006 vuelven a estar con tarjeta prepago con este número. Ha recibido ayer cartas de la empresa reclamada en las que se rectifican las facturas y se anulan las deudas pendientes. Solicitan la devolución de los 32 euros que les han cobrado indebidamente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante y manifiesta que la reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues indica que no ha solicitado el paso a la modalidad de contrato, por lo que solicita las facturas generadas.

Tras tener conocimiento de la situación producida, se ha tramitado la anulación de las facturas generadas quedando el cliente informado mediante un mensaje en su buzón de voz.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que no se formalizó el contrato en ningún momento, ni se aportaron los datos bancarios, generándose facturaciones indebidas en consecuencia.**

**En virtud de lo expuesto, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- **Que la empresa reclamada anulará todas las facturas pendientes si no lo hubiera efectuado con esta fecha, y abonará a la reclamante la cantidad de 32 euros, en concepto de cobros indebidos, mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0439/07-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 realizado la portabilidad a otro operador cuando llevaba un año desde que tenía el nuevo terminal. La reclamante dice que en el contrato la permanencia exigible es de doce meses, pero no dispone del contrato en este momento. Les enviaron una carta diciendo que podían darse de baja sin penalización, ya que habían subido las tarifas unilateralmente. Actualmente está trabajando con otro operador, no habiendo abonado la factura de fecha de emisión de 16-03-07. Recibió una llamada de la empresa reclamada, indicando que podían solucionar el problema abonando sólo 108 euros. Solicita pagar solamente el consumo, ya que la penalización no procede por incumplimiento unilateral del contrato por la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que la reclamante, en síntesis, reclama por su factura de fecha 16-03-07 e importe 183,99 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio de la empresa reclamada.

Que, por lo expresado arriba, la cliente, ahora reclamante, tenía pendiente de pago la factura que a continuación detallamos:

Factura de fecha 16 de marzo por importe de 183,99 euros, impuestos incluidos.

Que, la línea del Cliente, ahora reclamante, fue dada de alta en fecha 04-05-04 con esta compañía en virtud de un contrato de telefoía móvil en su modalidad de pospago; la mencionada línea, renovó su terminal a fecha 09-03-06 y fue portada el día 01-03-07, generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada de dicho Servicio al haber incumplido el cliente el 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 el reclamante, la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio pro-



mocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio de la empresa reclamada durante dieciocho 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 desestimiento del Servicio o si se produce la baja del mismo (incluido en este supuesto el caso de alta en el Servicio de la empresa reclamada en transición desde la modalidad de prestación del servicio prepago), o la interrupción o suspensión del mismo a instancia de la empresa reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago de la empresa reclamada.

Que, en relación con dicho cargo, indicar que el mismo corresponde no a una penalización que se devenga por la baja anticipada en el servicio en sí, sino como consecuencia de que el cliente se benefició, de forma voluntaria, de la compra de un terminal a precio promocional.

Es decir, el reclamante se benefició de un descuento sobre la adquisición del terminal, comprometiéndose a mantener el Servicio de la empresa reclamada durante un periodo de dieciocho meses o a abonar la cantidad de 174,29 euros (impuestos indirectos incluidos).

En este sentido se han de desligar lo dos negocios jurídicos, cual es la prestación del servicio y la compra del terminal. El cliente pudo optar en el momento de la compra por abonar el precio completo del terminal o beneficiarse del descuento asumiendo un compromiso de permanencia.

Dado que, en este caso, el reclamante optó por el segundo de los dos modelos, éste puede solicitar la baja en el contrato pero le corresponde abonar aquella cantidad a la que se comprometió cuando se benefició del terminal a precio promocional.

No obstante lo anterior, la empresa reclamada ha procedido a prorratear la cantidad que el reclamante ha de abonar en relación con el cargo por adquisición del terminal a precio promocional en función de los meses que el reclamante ha cumplido del compromiso de permanencia y, por tanto, le restan seis meses por cumplir, le corresponde el abono de la cantidad de 137,30 euros (impuestos indirectos incluidos) en concepto de adquisición del terminal a precio promocional. Por otra parte, se reitera que el cliente tiene garantizado su derecho a poner fin al contrato en cualquier momento, sin que por ello sufra penalización adicional alguna por rescisión unilateral del mismo.

Que, por cuanto hemos expuesto anteriormente, procede el pago del importe generado por la adquisición del terminal a precio proporcional e importe 137,30 euros (impuestos indirectos incluidos).

Solicita se acuerde laudo desestimatorio y asimismo se acuerde el pago del importe de 137,30 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a la empresa reclamada, por tratarse 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 reclamante contra la empresa reclamada, considerando que si bien la empresa reclamada se ha acogido a la legalidad vigente informando a los usuarios del cambio de tarifas con un mes de antelación, la penalización por baja anticipada debe abonarse de forma proporcional al tiempo transcurrido desde la adquisición del terminal a precio promocional.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 67,79 euros, IVA incluido, correspondiente al importe proporcional de la penalización por baja anticipada, más el consumo reconocido por la reclamante.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 67,79 euros, no quedarán facturas por regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre la reclamante y la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0466/07-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. Tiene contratada una tarifa plana con dos teléfonos móviles de destino gratuito. A principios de enero de 2007 llamó para cambiar un número de móvil por otro, pero por error del reclamante anula el que más utiliza. El consumo resultante es muy elevado. A partir de enero de 2007 no recibe facturas, por lo que no cae en cuenta del error hasta pasado mucho tiempo; el problema se podría haber solucionado si la empresa le hubiera enviado las facturas de enero y febrero de 2007 a tiempo. La factura de marzo la recibe en abril, por importe de más de 500 euros. Finalmente, en junio de 2007 recibe las facturas de enero y de febrero, con varios ejemplares de cada una. Ha llamado en gran cantidad de ocasiones al número de atención al cliente para intentar solucionar la controversia, pero la empresa no le ha atendido diligentemente. En este momento tiene suspendido el servicio telefónico; solicita la anulación del contrato, ya que solicitó la baja el día 6 de junio de 2007 por vía telefónica. El importe de 293,42 euros más IVA (340,37 euros) sería la cantidad no reconocida por el reclamante de la factura de marzo de 2007, por lo que de la deuda que indica la empresa que mantiene con ella, 514,26 euros, considera que debería abonar solamente 173,89 euros. Por otra parte, como ya había abonado 99,96 euros más IVA (115,95 euros) de la factura de febrero de 2007, correspondientes a las llamadas, considera que se le deberían devolver. Por tanto, considera que sólo debería abonar 57,94 euros a la empresa, más las cuotas de mantenimiento (56 euros más IVA/mes) de abril y mayo, y la cantidad proporcional hasta el 6 de junio de 2007, lo que saldaría su deuda.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante es cliente de la empresa reclamada desde el 24-02-05, con número de identificación de cliente.

El reclamante reclama su desacuerdo con la facturación emitida por esta Compañía en relación a las llamadas tipo móvil.

En relación con los hechos expuestos, la empresa reclamada manifiesta:

Que el reclamante tiene activada una promoción para que las llamadas a dos números de móvil sean gratuitas, pero el resto de llamadas a móviles son facturables, lo que se aplica en todas las facturas, motivo por el que la facturación es correcta.

A este respecto, el reclamante actualmente tiene pendiente de pago el importe de 514,26 euros, por lo tanto, solicitamos a la Junta Arbitral que se pronuncie sobre la deuda del cliente.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que aun habiendo sido la controversia causada por un error imputable al reclamante, la empresa reclamada no tuvo la diligencia precisa para enviar al reclamante la factura, por lo que éste no pudo conocer el error hasta que le llega el cargo, y de hecho, a partir de ese momento se acredita que el reclamante practica las averiguaciones oportunas para solucionar el asunto, y llama a la compañía para cambiar el número de teléfono móvil de destino con fecha 28-03-07.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 344,08 euros.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 344,08 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes en relación con el número de teléfono.**
- Asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 344,08 euros, 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. 0473/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito en el que de forma resumida alega que no puede acudir personalmente por haber dado a luz recientemente y no estar en condiciones de trasladarse.

Que mantiene su postura y petición iniciales.

En el expediente consta la solicitud de arbitraje presentada por la reclamante el 26-03-07, en la que manifiesta:

“Dispongo de dos líneas de un teléfono móvil con contrato con la empresa reclamada.

Al enviar mensajes cortos, se detecta en la factura que se repiten inmediatamente al mismo número y en el mismo periodo de tiempo. La factura refleja los números y las veces enviadas y no estoy de acuerdo con la cuantía porque yo no los he enviado repetidos. Adjunto copia de lo realizado a través de OMIC.

Y de la contestación de la operadora con la que no estoy de acuerdo.

Solicita el reembolso de lo facturado indebidamente.”

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que de forma resumida alega:

“Queremos confirmarle que el proceso de facturación se realiza a través de un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes, tanto escritos como multimedia, y las conexiones GPRS que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía de que los consumos que aparecen reflejados en éstas, son consumos efectuados desde cada tarjeta SIM.

En primer lugar, deseamos informar a la reclamante que la empresa reclamada permite a sus clientes el envío y recepción de mensajes cortos (SMS) a través de su línea telefónica. El máximo de caracteres de un SMS es de 160. Cobrándose, por tanto, 1 SMS cada 160 caracteres. Los actuales terminales permiten el envío de múltiples SMS en un único envío. siendo ésta la causa principal de cobro de SMS repetidos en una factura.

Los terminales vendidos por la empresa reclamada se comercializan configurados con los parámetros genéricos para que sea posible el acceso a todas sus funciones. Por otro lado, deseamos confirmarle que la configuración es susceptible de ser modificada desde el propio terminal y que dependiendo de la marca de terminal del cliente, una incorrecta configuración de los parámetros de los mensajes, hace que el terminal envíe a la red varios mensajes, cuando en realidad debiera ser uno al tener menos de 160 caracteres.

Este es el caso, por ejemplo, del modelo de terminal utilizado por el Cliente en sus líneas. La configuración correcta pasa por acceder dentro del menú del terminal al apartado ajustes de mensajes, mensajes de texto, soporte de caracteres y elegir reducido.

Verificados los hechos planteados, hemos constatado que las líneas de su titularidad enviaron a red los mensajes de texto tal y como aparecen reflejados en la factura, siendo dichos consumos efectuados por las mismas ya fuere de forma voluntaria o involuntaria.”

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada en atención a las alegaciones y a las pruebas practicadas, de las que se deduce que efectivamente concurre una facturación defectuosa del servicio SMS contratado. El origen de esta prestación defectuosa se encuentra en la configuración del terminal suministrado por la reclamada, este Colegio Arbitral entiende que el consumidor debió haber sido informado en relación con la configuración del terminal y la incidencia que la misma pudiera llegar a tener en la facturación del servicio.**

**Por todo ello, la empresa reclamada deberá compensar en la próxima factura, a la reclamante la cantidad de cincuenta y cinco euros con noventa y dos céntimos más IVA, lo que asciende a sesenta y cuatro euros con ochenta y siete céntimos, que es el exceso en que este Colegio Arbitral ha valorado lo facturado en relación con los servicios prestados.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0506/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que tenía contratado con la demandada servicio telefónico, siendo su consumo habitual de entre 100 y 200 euros. Sin embargo, la factura de diciembre de 2005 ascendía a la cantidad de 872,81 euros y además recibió otra de la misma fecha de 242,02 euros. Pagó la segunda pero no la primera porque considera exagerado el importe y que en nada corresponde a su consumo habitual. Reclamó y le dijeron que había llamado a Rusia que no ha efectuado, y además figuran muchos mensajes, siendo que él no ha realizado tantos, y siempre iba controlando el saldo. Solicita que se proceda a las verificaciones oportunas tanto de las notas de facturación como de los instrumentos de medida y demás comprobaciones técnicas, que no se le reclame cantidad alguna por llamadas no realizadas a Rusia, se le excluya de los ficheros de ASNEF y se le indemnice por los daños padecidos.

**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 sólo se facturan las llamadas realizadas o mensajes enviados desde el número de abonado, que dispone de un PIN o número de identificación personal, que es un código secreto de cuatro cifras que garantiza que el terminal no pueda ser utilizado por terceras personas. Por otra parte indicar que tras un exhaustivo análisis de los sistemas de facturación aparecen tres facturas pendientes de pago, la de 01-12-05 por importe de 872,81 euros, la de 01-01-06 por 57,68 euros y la de 01-02-06 por 8,76 euros. Analizadas las facturas en ninguna aparecen llamadas a Rusia y lo que sí se aprecia en la de importe más elevado es la realización de innumerables mensajes a un número determinado. Por último indicar que aparecen dos facturas en diciembre de 2005 por un cambio de plan que realizó el cliente. Solicita la desestimación de la demandada por entender que la empresa ha facturado en todo momento de la manera correcta.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y documentos obrantes en el expediente, ha procedido a un minucioso examen de la factura objeto de**

esta controversia, observándose que no consta facturada llamada alguna a Rusia y sí numerosísimos mensajes cortos y mensajes multimedia, muchos de ellos con un coste que llega a 1,20 euros cada uno. Habida cuenta de que el teléfono dispone de un número PIN de identificación personal y secreto; y que el demandante ha reconocido en la vista arbitral que utilizaba el servicio de mensajes, no apreciamos elemento objeto alguno que nos haga dudar de la exactitud del proceso de facturación y en consecuencia que nos arroje algún elemento de duda sobre la legitimidad de la factura reclamada.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante frente a la empresa reclamada.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0531/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el móvil, con dos meses de antigüedad, se le averió (no se oye) y del servicio técnico le dicen que el móvil ha sido manipulado interiormente y no tiene garantía, que llame al servicio técnico de la marca del terminal. Así lo hace y le dicen lo mismo, le echan las culpas a él de manipular y que lo lleve a un servicio técnico a ver si se lo puede reparar.

Añade el reclamante que nunca se le ha ofrecido cambiarlo por otro y que él no optó por repararlo, se personó en la tienda y a una dependienta le expuso que el terminal no se oía, ella tras consultar con otra persona le indicó había de enviarse al Servicio Técnico, así que la única manipulación existente fue la de la empleada que antes de enviarlo le sacó la tarjeta. Por su parte él asegura categóricamente que no ha manipulado ni golpeado el móvil. Presenta el terminal ante los árbitros quienes no observan exteriormente golpe alguno ni daño apreciable.

Solicita que lo reparen o lo sustituyan por otro, o si no que le devuelvan el dinero. Aunque preferiría esto último para no tener nada más que ver con esa empresa.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece a pesar de haber sido debidamente notificada en fecha 10-08-07. No obstante, en el expediente figura un escrito de alegaciones en el que expone que con fecha de 19-02-07 se recibió reclamación presentada por el reclamante con número de expediente 113/2007-Telecomunicaciones, al que se presentan las siguientes alegaciones:

Con fecha 20-01-07 el reclamante adquirió un terminal en el establecimiento de la empresa reclamada; el día 12-03-07 el reclamante trae el móvil al establecimiento para que sea reparado ya que no funciona.

El terminal se encontraba en garantía en la fecha señalada, no obstante, la garantía nunca cubre las averías que sean producidas por culpa o negligencia del propio usuario. Adjunto se presenta documento de Garantía de un teléfono móvil de la misma marca en el que puede comprobarse que la garantía no es válida “si los defectos se deben a daño, mal uso, alteración, negligencia o descuido (...)”. A modo

de ejemplo se citan como defectos o daños no cubiertos por la garantía: > Defectos o daños derivados del uso del Producto que no sea el normal y habitual. > Defectos o daños debidos al mal uso, a conexión a fuentes incompatibles, accidente o negligencia.

La finalidad de la garantía en los productos es la reparación sin coste para el consumidor de daños producidos por defectos de fabricación y nunca causados por el propio consumidor como en el caso que nos ocupa.

De la documental presentada por el reclamante se desprende que el teléfono móvil fue manipulado por éste bien intencionadamente o bien por accidente, hecho que en ningún momento comunicó a la dependienta que le atendió en el momento de enviarlo al Servicio Técnico. La empresa encargada de su reparación señala “Equipo golpeado, placa RF dañada, no reparable”.

Ningún documento presenta el reclamante que pruebe que el defecto era de fabricación sino, al contrario, toda prueba se encamina a demostrar que fue por manipulación o accidente del propio usuario.

Añadir que de acuerdo con lo expuesto en el artículo 5 de la Ley 23/2003 de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, el consumidor “podrá optar entre exigir la reparación o sustitución del bien (...), (...) desde el momento en que el consumidor comunique al vendedor la opción, elegida, ambas partes deberán atenerse a ella”.

Luego, de acuerdo con la legislación vigente, el reclamante no puede exigir ahora la sustitución del terminal ya que eligió su reparación y deberá atenerse a los resultados de la misma sin que se pueda exigir que la empresa reclamada deba sustituir ahora el teléfono móvil.

Por todo lo expuesto, solicito tenga por presentado este escrito y por hechas las alegaciones en él contenidas procediendo al archivo de la reclamación formulada por el reclamante.

## LAUDO

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

- 1. Que la carga de la prueba del origen de la avería recae durante los seis primeros meses sobre el reclamado, según la presunción establecida**

en el art. 9 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo.

2. Que la única manipulación probada fue el cambio de tarjeta SIM realizada por una empleada de la empresa reclamada.
3. Que el terminal se averió a menos de dos meses de su adquisición, no existiendo prueba de que el reclamante lo manipulase o golpease. El Colegio, una vez examinado dicho terminal, no ha observado exteriormente golpe alguno ni daño apreciable.

Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN, y puesto que la reparación soportada en primera instancia por el reclamante no fue satisfactoria, la empresa reclamada deberá reintegrar (en la cuenta que el reclamante tiene abierta) el precio satisfecho por el reclamante y que asciende a 64 euros (IVA incluido), debiendo a su vez este último devolver al establecimiento el terminal averiado.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0575/07-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. Considera que legalmente no está amparada, pero estima que el usuario se encuentra indefenso en estos procedimientos, ya que la atención al cliente no es satisfactoria. Después de robarle el terminal le dijeron que no podían darla de baja, porque tenía un compromiso de dieciocho meses. Le han seguido cobrando los 6 euros de cuota mensual. La empresa tiene que tener constancia de la llamada para darse de baja. Le han dado de baja de los tres números de teléfono, y en la actualidad está operando con otra compañía. Todas las facturas están abonadas. Solicita la devolución del dinero cobrado en cuotas mensuales de 6 euros desde el día que solicitó la baja, sin poder usar el teléfono, que asciende a un total de 42 euros más IVA, 48,72 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que la reclamante, en síntesis, reclama que se aplique la baja definitiva de la línea con efectos desde el 11-06-06, la anulación de las facturas que se emitieron con posterioridad a su solicitud de baja.

En relación a la solicitud de baja que el cliente alega haber efectuado, informarles de que no se ha recibido en nuestras dependencias petición de baja alguna conforme a lo establecido en la Cláusula 14 de las Condiciones Generales de Contrato de Servicio Pospago suscrita entre el Cliente y la empresa reclamada, a saber, acreditando para ello su identidad mediante notificación fehaciente por escrito a la empresa reclamada con una antelación mínima de quince días, por lo que consideramos que esta Compañía se encuentra legitimada para reclamarle el pago de las facturas.

No obstante, en aras a solucionar la controversia y en calidad de servicio, esta Compañía ha procedido a dar de baja la línea objeto de la reclamación, con efecto desde el 22-05-07. 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 promocio-

nal implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio de la empresa reclamada durante los dieciocho 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 de la empresa reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio Pospago de la empresa reclamada.

Que, en relación con dicho cargo, indicar que el mismo corresponde no a una generalización que se devenga por la baja anticipada en el seervicio en sí, sino como consecuencia de que el cliente se benefició de forma voluntaria, de la compra de un terminal a precio promocional.

Es decir, el reclamante se benefició de un descuento sobre la adquisición del terminal, comprometiéndose a mantener el Servicio con la empresa reclamada durante un período de dieciocho meses o a abonar la cantidad de 174,29 euros (impuestos indirectos incluidos).

En este sentido se han de desligar los dos negocios jurídicos, cual es la prestación del servicio y la compra del terminal. El cliente pudo optar en el momento de la compra por abonar el precio completo del terminal o beneficiarse del descuento asumiendo un compromiso de permanencia.

Dado que, en este caso, el reclamante optó por el segundo de los dos modelos, éste puede solicitar la baja en el contrato, pero le corresponde abonar aquella cantidad a la que se comprometió cuando se benefició del terminal a precio promocional.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado documentalmente que se solicitara la baja del servicio en noviembre de 2006, y en consecuencia no procede la devolución del importe de las cuotas de la línea de teléfono correspondiente al terminal sustraído.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0584/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que reclamó que no me manden más facturas porque no voy a pagarlas por engañar a un cliente en las videollamadas y en las melodías y juegos. No cumplieron las normas. Retirar el importe de 88 euros, esa es la única solución que hoy doy si queréis que siga con la compañía.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama que no se aplicó el límite de consumo de 20 euros que había solicitado y tampoco se aplicó una promoción de videollamadas gratuitas. Solicita la anulación de los cargos incorrectos.

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 no nos consta que el cliente, ahora reclamante nos solicitara, con anterioridad al escrito recibido desde la Junta Arbitral de Consumo, la activación del servicio de Aviso de Consumo. Al habla con el cliente se le ha informado de esto y del funcionamiento del servicio de Aviso de Consumo, que se trata de un servicio informativo, ua vez que el cliente llega al consumo elegido por él mismo, se le remite un SMS informativo, pero en ningún caso se realiza una restricción de llamadas desde ese momento. A petición del reclamante se procedió, en fecha 23-05-07 a la activación del mencionado servicio, para un consumo de 20 euros.

Por otra parte y respecto al cobro de las videollamadas reclamadas, queremos indicar que en aras de dar una solución a este punto y en calidad de servicio se ha procedido a la anulación de las citadas videollamadas de la factura de fecha 12-04-07, siendo que se ha descontado de la citada factura la cantidad de 23,30 euros, impuestos incluidos.

Que, actualmente constan impagadas por parte del Cliente, ahora reclamante, sus facturas de fecha 12-04-07 y 12-05-07 e importe de 88,07 y 65,34 euros, impuestos incluidos, respectivamente, siendo ésta la deuda que el reclamante ostenta frente a la empresa reclamada. Les adjuntamos copia de las citadas facturas.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio y asimismo se acuerda el pago del importe de 153,41 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, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que no ha quedado acreditado que en la formalización del contrato se solicitara la activación del servicio de Aviso de Consumo.**

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

**– Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 88,07 euros, impuestos incluidos, correspondiente al saldo resultante de la factura adeudada de abril de 2007 de la que se han deducido 23,30 euros en concepto de las videollamadas; no entrando a valorar las facturas emitidas con posterioridad por no ser objeto de esta reclamación.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0622/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en servicio de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que en fecha 31-07-06 renovó su terminal telefónico, adquiriendo un compromiso de permanencia de dieciocho meses; dándose la circunstancia de que recientemente se produjo una variación sustancial en las tarifas que modifica las condiciones acordadas del contrato del que es titular, y además el teléfono que le facilitaron quedó inutilizado al salir el líquido de la batería, avería que se produjo en periodo de garantía, la cual no atendieron por lo que no recibe los servicios acordados. Solicita la rescisión inmediata de su contrato con la operadora sin penalización alguna.

**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 cliente fue dado de alta el 30-03-04, habiendo procedido a la adquisición de terminal móvil a precio promocional el 31-07-06, aceptando expresamente permanecer de alta al menos dieciocho meses. A la vista de dicho compromiso y según lo previsto en el contrato el cliente se obliga a abonar una cantidad compensatoria si solicita el desistimiento del servicio o si se produce la baja del mismo, siendo dicha cantidad no una penalización sino una consecuencia de que el cliente se benefició de forma voluntaria de un terminal a precio promocional. Dicha cantidad compensatoria será de 174,29 euros si ha permanecido menos de siete meses, 127,60 euros si ha estado entre siete y doce y de 81,20 euros si ha permanecido entre 12 y 18. Solicita se acuerde laudo desestimatorio de la pretensión.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente considera que la circunstancia del cambio de tarifas así como la imposibilidad de uso del terminal telefónico por avería no solucionada, justifican el que el demandante pueda legítimamente solicitar la rescisión del contrato. Además considerando que sólo le restan tres meses de compromiso de permanencia, entendemos que no procede que deba abonar compensación alguna a la empresa habida cuenta además del tiempo que lleva sin poder hacer uso de dicho terminal por la señalada avería.**

**En consecuencia, ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada por el reclamante mandamos a la empresa reclamada que proceda a la rescisión inmediata del contrato de dicho cliente, sin penalización ni compensación alguna.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0630/07-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 16-03-07 por la noche le robaron el bolso, y no pudo ir detrás del ladrón; se puso muy nerviosa, y al día siguiente puso la denuncia. Su hermana llamó por ella a la empresa reclamada el día siguiente al robo, y luego la reclamante fue a un distribuidor. Le dijeron que le iban a devolver todo el dinero, pero no ha sido así. La factura en cuestión está abonada. Ella no es responsable de las llamadas que ha hecho la persona que le robó el móvil. Solicita la devolución del dinero correspondiente a las llamadas que la cliente no ha efectuado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que ponemos en su conocimiento que la reclamante se puso en contacto con nuestro Departamento de Atención al Cliente el día 17-03-07 a las 11,04 horas. En esta llamada nos solicitó que aplicásemos las restricciones de consumo en el Servicio, tras haberla sustraído el teléfono.

Se aplicaron las restricciones en ese momento en que la Cliente nos lo notificó. Posteriormente, el mismo día 17-03-07, la reclamante acudió al distribuidor, donde solicitó un cambio de tarjeta SIM para recuperar su número de teléfono, realizándose a las 13,11 horas del citado día. A continuación contactó de nuevo con nuestro Servicio, reactivándose una línea.

Queremos informarle que, tras la revisión de la factura con fecha de emisión 26-03-07, generada en la Cuenta Cliente de la empresa reclamada, desde que la Cliente nos notifica la falta del teléfono, hasta que recupera el número, no hay ningún consumo generado en este Servicio.

La última llamada se realizó el día 17 de marzo, a las 10,51 horas, momento en el que aún no teníamos constancia de la sustracción del teléfono. La siguiente llamada se efectuó con fecha 17 de marzo, a las 13,27 horas, momento en que la reclamante ya había recuperado su número. Confirmar por tanto, que la factura mencionada anteriormente, está correcta.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien la reclamante puso en conocimiento de la empresa reclamada la sustracción del terminal, y siguió las indicaciones que le dio el operador, por su parte la empresa reclamada obró diligentemente en tiempo y forma una vez tuvo conocimiento de los hechos, habiéndose efectuado lamentablemente las llamadas en controversia con anterioridad.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0666/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que compraron el teléfono debido a la publicidad que hacen del servicio. Dicho servicio consta de la localización del teléfono en caso de ser necesario, si previamente se ha activado el servicio, cosa que ellos hicieron activando en primer lugar el teléfono en la tienda de la empresa reclamada, y posteriormente activando el servicio a través de la página web.

El motivo de la compra del teléfono es un problema de salud de su hijo pequeño de 10 años, del cual adjunta fotocopia, pero la sorpresa fue que al perder el teléfono e intentar poner en marcha el servicio “localízame”, no obtienen ninguna respuesta ni vía telefónica ni por la página web de la empresa reclamada, aun cuando el teléfono de su hijo se encuentra activo porque da señal cuando intentan llamar.

Llamó al servicio de la empresa reclamada, donde le dijeron que el servicio “localízame” no está activo porque están configurando la página, sin que la persona que la atiende le de ninguna información adicional ni le ponga con ningún responsable ante el que interponer una reclamación.

Posteriormente, la empresa reclamada le envió un SMS diciendo que puede usar el servicio para el teléfono. Llama de nuevo para pedir explicaciones, donde le informan de que no puede usar su teléfono, para utilizar el servicio “localízame”, porque su teléfono es de otro operador; circunstancia sobre la que nadie le había informado hasta entonces, cuando al dar de alta el terminal de la empresa reclamada sí dieron su teléfono como activo para usar el servicio “localízame”.

Solicita una explicación clara y concisa de lo ocurrido, porque se sienten engañados con el perjuicio que se le hubiera podido ocasionar a su hijo, así como una justa indemnización por daños y perjuicios

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por fax, realizando, a efectos de su lectura y consideración en la Audiencia, las siguientes manifestaciones:

1. Tras realizar las verificaciones oportunas, informar que la línea de referencia se encuentra en estado de precarga por caducidad desde el día 10-09-07.

El servicio “localízame” que ofrece la empresa reclamada permite disponer de información sobre la situación geográfica de una persona a través de una llamada, un mensaje corto, o a través de la página web.

Sólo podrán conocer la posición las personas de la empresa reclamada a las que se haya autorizado. Por el momento sólo funcionan los permisos a otras líneas de la empresa reclamada, si bien no se descarta que en el futuro el servicio también esté disponible para números fijos y de otros operadores móviles.

2. Asimismo con fecha 14-09-07 se ha contactado con la reclamante la cual nos manifestó su malestar con los hechos ocurridos, pues indica que no ha podido localizar el terminal perdido de su hijo ya que intentaba localizarlo desde su línea, y este servicio sólo funciona para las líneas de la empresa reclamada y que por tanto funciona sólo para líneas de la empresa reclamada y no para líneas de otras compañías.

No obstante, se ha procedido a reactivar la tarjeta de la empresa reclamada por si el cliente desea realizar un cambio de tarjeta y utilizar en otro teléfono.

Solicita que se dicte laudo en el que se desestime la pretensión de la reclamante.

## LAUDO

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

1. **Ha quedado acreditado que el servicio de localización ofertado por la empresa reclamada no funcionó adecuadamente, ya que la Compañía tramitó el alta solicitada sin exigir al usuario ser abonado a otra línea de la empresa reclamada.**
2. **Por otra parte, y vistas las alegaciones de la Compañía (que el usuario debía llamar desde un teléfono de la empresa reclamada para poder realizar la localización), hemos de concluir que el reclamante no recibió en ningún momento la información precisa para la utilización de dicho servicio.**

**Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por la reclamante contra la empresa reclamada, debiendo ésta última abonar, en concepto de indemnización, la cantidad de 59 euros, que hará efectiva mediante talón nominativo o giro postal remitido al domicilio de la reclamante. Debiendo, además dar por terminada la relación contractual relativa al número de teléfono.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0704/07-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. Compró un móvil para su hijo, a los tres meses lo perdió; llamó a la empresa, y le dijeron que tenía que respetar los dieciocho meses de permanencia; no obstante, le enviaron un móvil, ya que tenía que esperar unos nuevos dieciocho meses. La empresa no le daba de baja. Entonces, a instancias de la Asociación de Consumidores, solicitó la baja por fax en febrero de 2007. No ha utilizado el servicio y además solicitó la baja previamente por vía telefónica, por lo que su pretensión es que se anule la deuda de 10,44 euros, y que le devuelvan el importe de las facturas emitidas en agosto, septiembre y octubre de 2006.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que la reclamante, en síntesis, solicita que tomemos en consideración como fecha de baja del Servicio, correspondiente a la línea en julio de 2006, y la anulación y devolución de los importes de todas sus facturas emitidas por la empresa reclamada con posterioridad a su solicitud de baja.

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 no consta en esta mercantil solicitud formal alguna de la 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.

Concretamente, por lo dicho y a los efectos oportunos, según se expresa en la Cláusula de las Condiciones Generales del Contrato suscrito por la cliente con la empresa reclamada, la solicitud de baja deberá realizarse mediante notificación fehaciente a la empresa reclamada acreditando por escrito para ello su identidad, con una antelación mínima de quince días naturales al momento que ha de surtir efectos.

En el mismo sentido, la Cláusula 14 de las referidas Condiciones del Contrato cuando dice que el cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento, bastando para ello notificación fehaciente por escrito dirigida a la

empresa reclamada con una antelación mínima de quince días al momento en que ha de surtir efectos.

Cabe añadir que la tramitación de la baja además de no poder ser realizada por vía telefónica, para practicarla, el reclamante debe enviar un escrito solicitándola, debidamente firmado por persona autorizada, remitiendo fotocopia de su DNI por ambas caras, con indicación de las líneas respecto de las cuales desea solicitar la baja.

Este requisito se establece con objeto de asegurar una correcta política de protección de datos de carácter personal. Informar, asimismo, de que actualmente consta impagada por parte del Cliente, ahora reclamante, una factura de importe 10,44 euros, IVA incluido, siendo este importe la deuda que ostenta frente a la empresa reclamada. Cabe señalar que la empresa 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, de conformidad con lo que disponen las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago suscritas entre el Cliente y la empresa reclamada y, con esta finalidad, ceder el cobro de las facturas impagadas a entidades de recobro en virtud de la Cláusula 13, inciso uno, letra A de las Condiciones Generales del Contrato referidas.

Que la línea del Cliente, ahora reclamante, está dada de baja por impago con esta Compañía desde el 30-03-07.

Asimismo, el Cliente, está obligado, en virtud del contrato suscrito a abonar en tiempo y forma las cantidades que se deban a la empresa reclamada por la utilización del Servicio, y mantener saldo suficiente en la cuenta designada para el cobro (Cláusula 12, inciso segundo, letra A, de dichas Condiciones Generales).

Solicita se acuerde laudo desestimatorio, y asimismo se acuerda el pago del importe de 10,44 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, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que la reclamante ha cumplido el compromiso de permanencia y ha abonado las facturas durante dicho periodo, sin hacer uso del servicio por carecer de terminal, habiendo sido su intención en todo momento el darse de baja del servicio y así lo había manifestado la reclamante a la empresa en varias ocasiones.**



**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada procederá a devolver a la reclamante, mediante envío de talón nominativo al domicilio de la reclamante que consta en el expediente, la cantidad de 31,32 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas abonadas con fecha de emisión de agosto, septiembre y octubre de 2006; así como procederá a anular la deuda pendiente de 10,44 euros, IVA incluido; quedando de esta forma resuelta y regularizada la relación contractual entre las partes.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0725/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación de servicio telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que contrató con la reclamada el 17-11-06 servicio de telefonía al que se le aplicó una restricción de consumo de 20 euros al mes; dándose la circunstancia de que la factura de 22-03-07 generada mientras su hija se encontraba en Italia, se facturan consumos por un total de 226,05 euros, lo cual supera ampliísimamente el consumo máximo de 20 euros acordado, sin que en ningún momento se le explicara nada de este tema ni de ningún otro. Reclamó y la empresa que actuaba como intermediaria le reconoció y así consta documentalente que no le avisaron que los consumos generados en el extranjero no se incluían en el control de gasto. Solicita el recálculo de la factura de 22-03-07, ajustándola al consumo máximo de 20 euros.

**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 Servicio de Control de Consumo permite a los clientes la posibilidad de establecer mensualmente un consumo aproximado para cada línea móvil de forma que el día que se alcanza dicho consumo se aplica una restricción en la línea. Dicho control de consumo no contempla cuotas, franquicias, suscripciones, descuentos ni el consumo realizado en Roaming. Una vez revisada la factura reclamada por el cliente se aprecia que es correcta y acorde a las condiciones de prestación del servicio contratado, ya que el grueso del consumo se produce utilizando el terminal en el extranjero. Ello no obstante y como gesto comercial procederán a realizar un abono de 140,86 euros. Solicita implícitamente se acuerde laudo desestimatorio de la pretensión.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente considera que ha quedado probado por el escrito de la empresa intermediaria, comercializadora de la línea, y que se ha aportado en la vista, que no se informó al cliente que las llamadas realizadas al extranjero o desde el extranjero no quedaban incluidas en el control de gastos. Por tanto**

la actuación del reclamante se ajustaba de buena fe a que llegado el límite acordado se restringiría la línea.

En consecuencia debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la refacturación de la factura de 22-03-07, ajustándola al consumo máximo de 20 euros mensuales incluidas todo tipo de llamadas y servicios.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0744/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, mediante fax remitido en fecha 26-11-07, en el que expone: “Que no pudiendo desplazarse a la vista del arbitraje previsto para el día 28-11-07, comparece por escrito reafirmando en los extremos de la reclamación presentada contra la empresa reclamada”.

Todo ello en relación con la reclamación presentada anteriormente y que se resume como sigue: Que el día 09-10-06, sobre las 11,00 horas deja de existir cobertura de la empresa reclamada en el término municipal de Rubielos de Mora. Y el día 10 de octubre seguían sin cobertura, por lo que solicita el abono de la parte proporcional de los días sin servicio.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito remitido por fax en fecha 27-11-07, en el que incluye las siguientes manifestaciones:

1. A modo de antecedente se informa que las líneas a nombre de una empresa pertenecen al reclamante. Están de alta y no consta deuda alguna relacionada con el CIF de la empresa.
2. Se informa que la incidencia de red ocurrida entre los días 9 y 10 de octubre de 2006 en el municipio de Rubielos de Mora (Teruel), fue denunciada por usuarios de la empresa reclamada y se escaló una avería a Red. La pérdida de servicio tuvo lugar la mañana del 09-10-06 (sobre 11 horas), mientras que el restablecimiento total se hace constar el día 10-12-06 a las 16,00 horas. La causa fue una avería en la estación base que da servicio al pueblo y que fue reparada por nuestros técnicos de red.
3. Asimismo, tras realizar las verificaciones oportunas desde nuestro Centro de Relación con el Cliente se confirma que en cumplimiento de la normativa vigente realizamos abono de 9,24 euros, que verá reflejado en la próxima factura de fecha de emisión 01-10-07. El reclamante también es titular de otra línea que migró de prepago a contrato con fecha 27-07-07, por lo que según normativa vigente se abona el importe de 3 euros calculados según las recargas realizadas en los tres meses anteriores a la incidencia, que verá reflejado en este número en la factura de fecha emisión 01-10-07.

4. En conclusión, se considera que, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas, el presente asunto ha quedado definitivamente resuelto, quedando mi representada a disposición de la parte reclamada para cualquier aclaración al respecto, pidiendo disculpas por las molestias que se hubieran podido ocasionar.

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 y archive el expediente.

### **LAUDO**

**A la vista de la documentación obrante en el expediente, y de los escritos de comparecencia de cada una de las partes, se considera:**

1. **Que ha quedado constatada la realidad de los hechos denunciados, consistentes en la interrupción del servicio entre los días 9 y 10 de octubre de 2006 en el municipio de Rubielos de Mora (Teruel), cuya causa fue una avería en la estación base que da servicio a la localidad.**
2. **Que no se desprenden del expediente criterios para valorar el perjuicio, ya que ninguna de las partes ha aportado documentación suficiente para calcularlo.**
3. **Que este Colegio no se pronuncia respecto a las líneas de empresa relacionadas con el reclamante, sino sólo con respecto a la línea particular.**

**Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo ésta abonarle, en concepto de indemnización, la cantidad total de 10 euros, minorada en lo que se le hubiere abonado con anterioridad.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0750/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que a finales del año 2006 recibe un SMS donde ofrecía gratuitamente el poder bajarse tonos para el móvil. Envío un SMS para darse de alta en el servicio y desde entonces y cada vez con más frecuencia recibía SMS donde ofrecían bajar tonos. Nunca utilizó dicho servicio y sin embargo le cobraron todos los SMS que le habían enviado al precio de 30 céntimos por mensaje. Solicita la devolución del importe abonado por dichos mensajes, un total de 132 mensajes recibidos, así como una indemnización por considerar un abuso de confianza por parte de la empresa reclamada al ofertar dichos servicios y por los perjuicios causados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece ante este Colegio Arbitral por escrito en el que de forma resumida alega que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían dentro de cada periodo de facturación. Dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y le ofrece la garantía de que las llamadas y mensajes que aparecen reflejadas en ésta, son consumos efectuados desde cada tarjeta SIM. En el detalle del consumo de la línea los consumos reclamados se corresponden con SMS Premium. Estos servicios los contrata voluntariamente el cliente mediante mensaje enviado el día 16-08-06 a las 22,38 horas, como se puede comprobar en la hoja de factura de 01-09-06.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, ya que la función de la empresa reclamada como operador de telefonía móvil consiste en facturar las llamadas, mensajes y datos que se realizan en un determinado periodo, pudiendo garantizar que los consumos se efectúan desde una tarjeta SIM concreta. De los datos aportados se deduce que la reclamante solicitó el alta en un determinado servicio de alertas con una empresa, por lo que se le facturó por cada mensaje recibido. Posteriormente se dio de baja mediante otro mensaje en el servicio.

**En consecuencia, este Colegio Arbitral, resuelve que por parte de la empresa reclamada no procede la devolución del importe de los mensajes, ni la indemnización solicitada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0779/07-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. Estaba acogida a un plan de ahorro. Recibió un mensaje el 28-05-07 sobre la nueva tarjeta de la empresa reclamada; llamó para informarse, no se le advirtió de la incompatibilidad de la nueva tarjeta con el plan de ahorro. Al parecer posteriormente en la alocución se incorporó esta información. Le ofrecían una recarga de 10 euros, pero no lo ha aceptado ya que no le interesa. Conserva los mensajes en el teléfono móvil como prueba. Solicita el cambio de tarjeta a la anterior; cuestión que considera factible, ya que sigue estando en vigor para muchos usuarios.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que la reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues indica que al realizar un cambio de modalidad a tarjeta se le anuló el módulo.

Tras realizar las verificaciones oportunas, se ha contactado con el cliente al objeto de informarle sobre la imposibilidad de recuperar el módulo, ofreciéndole la nueva modalidad con un abono por importe de 10 euros, opción que no ha sido aceptada.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio.

### **LAUDO**

El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que la información facilitada por la operadora fue insuficiente, lo que llevó a la reclamante a contratar la nueva tarjeta en la confianza de conservar el Plan de Ahorro que tenía contratado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

– Que la empresa reclamada procederá a restituir la modalidad de tarjeta contrastada a la situación anterior.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0785/07-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. Reclamó en principio por un error en el nombre, que al parecer ha sido subsanado.

En el contrato suscrito se habían comprometido telefónicamente en hacerle un 30% de descuento en llamadas y mensajes; en las facturas sólo le han aplicado el descuento en los mensajes. Solicita la baja de la línea sin penalización alguna; en cuanto a la deuda que la empresa dice que mantiene con ella, que asciende a 29,87 euros, considera que se le debe aplicar en ella el 30% de descuento del consumo de llamadas, por lo que considera que adeuda 15,95 euros por la factura de fecha 08-05-07, no habiendo podido analizar la factura de fecha 08-06-07 de importe 8,10 euros, así como anulación de las facturas que se pudieran generar con posterioridad; por otra parte, devolvería el terminal a la empresa reclamada, debiendo ésta reintegrarle la cantidad de 80,23 euros que pagó por el mismo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama la tarificación en su factura ya que indica que no se le está aplicando un descuento del 30% que se le había indicado. También solicita una rectificación de los datos que tenemos de él en nuestra base de datos, ya que existe un error en el nombre de pila. También nos indica que se le ha informado que la línea que tiene con nosotros, tiene asociado compromiso de permanencia, de manera que si cursa la baja de la línea se cobrará la penalización correspondiente.

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 el descuento que el cliente nos reclama se le aplica correctamente desde el pasado 07-05-07. En relación al error relativo al nombre de este cliente en nuestra base de datos, se ha procedido a subsanarlo, de manera que ya consta el nombre correcto. La línea del cliente no tiene asociado compromiso de permanencia, de manera que si el cliente cursase la baja de la línea, no se le cobraría penalización alguna.

Que, actualmente consta impagada por parte del Cliente, ahora reclamante, su factura de fecha 08-05-07 de importe 21,77 euros, IVA incluido, y la factura de fecha 08-06-07 de importe 8,10 euros, siendo ésta la deuda que el reclamante ostenta frente a la empresa reclamada.

Dolicita se acuerde laudo desestimatorio y asimismo se acuerde el pago del importe de 29,87 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 el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que de las alegaciones de la empresa reclamada se desprende que el descuento del 30% era aplicable indistintamente a llamadas y mensajes, reconociéndose el error al advertir que a partir de la factura de fecha de emisión de 08-05-07 se le aplicará el descuento comprometido; así, este Colegio Arbitral considera que debe aplicarse el descuento en llamadas a la factura anterior a dicha fecha, en la que sólo fue aplicado a los mensajes.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 24,05 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la factura corregida de fecha de emisión 08-05-07 que pasaría a un importe de 15,95 euros, más 8,10 euros de la factura de fecha de emisión 08-06-07; quedando anuladas todas las facturas que se pudieran generar con posterioridad a junio de 2007.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 24,05 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes sin penalización alguna para el reclamante.**
- En cuanto a la solicitud del reclamante de devolución del terminal a cambio del importe pagado por el mismo, este Colegio Arbitral considera que no procede al no apreciar incumplimiento alguno por parte de la reclamada en la ejecución del contrato de compraventa del terminal.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0818/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que estando de vacaciones en Buenos Aires, compró la tarjeta prepago para llamar a España. Esta tarjeta tiene un saldo determinado y en ella no se especifica incompatibilidad con ninguna compañía telefónica, indicándoles el vendedor del locutorio que podían utilizarla tanto desde un teléfono fijo, como desde una cabina o los móviles que tenían en España. Usaron la tarjeta desde el teléfono de la casa que alquilaron, pero tenía todas las llamadas restringidas excepto a números fijos argentinos; desde cabinas sin meter dinero; y desde móviles. Cuando se llamaba se tenía que marcar un número y te decían “bienvenido a la tarjeta prepago, introduzca su número de tarjeta y clave personal”. El número de tarjeta con ocho dígitos y la clave personal cuatro dígitos; entonces les decía el saldo que les quedaba y ya podían marcar el número de España con el que deseaban hablar. No tuvieron problemas para llamar. Como había recibido un par de llamadas, cuando llegó a España consultó el saldo del móvil para saber cuánto le habían cobrado por recibir las llamadas, y su sorpresa fue que eran 397,32 euros, cuando antes de irse era de unos 13 euros. O sea, que le habían cobrado todas las llamadas, puesto que las que recibió serían tres, máximo de seis minutos como mucho y el coste es de 3,55 euros/minuto y el establecimiento de llamada es de 0,47 euros. Llamó al servicio de Atención al Cliente durante quince días consecutivos y no le decían nada. Puso una reclamación y le respondieron que son incompatibles y por eso le cobran todas las llamadas realizadas y las tarjetas también se las cobran. Nadie la informó de la incompatibilidad y se lo cobraban como llamada internacional y la factura ahora es de 648,42 euros. Con el teléfono de otro operador también hizo llamadas y no le han facturado nada. En la factura de la empresa reclamada el número que sale es el de la tarjeta prepago, pero le dicen que llama con la línea de la empresa reclamada y que por eso se lo cobran.

Solicita que no le cobren las llamadas realizadas desde la tarjeta prepago.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito y expone: El servicio permite a los Clientes de la empresa reclamada utilizar el servicio fuera de España, en los países con los que existe acuerdo con alguno o varios de sus operadores de telefonía. La información referente al servicio en lo que se refiere a tarifas,

compatibilidades y funcionamiento, se encuentra a disposición de los Clientes en la web, así como a través del Servicio de Atención al Cliente, con el que no tenemos constancia que la reclamante contactara antes de desplazarse a Argentina, y que se encuentra a disposición de los Clientes también desde el extranjero. Por otra parte, hacen constar que la empresa reclamada no factura aquellas llamadas que no llegan a establecerse por falta de respuesta en destino, ahora bien, aquellas que sean atendidas por interlocutor, contestador, locución, o cualquier otro medio dispuesto por el destinatario, serán facturadas conforme a lo contratado por el Cliente. En este sentido, confirman que el proceso de facturación garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía de que los consumos que aparecen reflejados en ésta, son efectuados desde cada tarjeta SIM.

### **LAUDO**

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

- 1. Las llamadas facturadas se realizan a través de la tarjeta prepago, adquirida por la reclamante en Argentina.**
- 2. La reclamante reconoce que no quiso utilizar el sistema, por considerar que le saldría más barata la utilización de las tarjetas prepago.**
- 3. La empresa reclamada manifiesta que no presta el Servicio de Tarjetas Internacionales, facturando las llamadas según las operadoras argentinas.**
- 4. El desconocimiento de la reclamante de la incompatibilidad y, por tanto, no funcionamiento de las tarjetas prepago con la operadora de la empresa reclamada no le puede eximir de cumplir con sus obligaciones contractuales relativas al terminal usado.**

**Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por la reclamante contra la empresa reclamada,**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0828/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que adquirió el 13-12-06 una tarjeta PCMCIA firmando un contrato de datos UMTS3G que le permitía una descarga al mes de 1 G, abonando durante los tres primeros meses 15 euros y a partir del tercer mes 30 euros. Durante los primeros meses la facturación que fue llegando era correcta y no sobrepasando el límite de descarga, ya que tenía especial cuidado de controlar el contador que lleva el programa, pues era perfecto conocedor de las tarifas muy elevadas que se debían pagar por el tráfico de descarga que sobrepasara el Giga contratado. A mediados del mes de mayo dejó de funcionar Internet y cuando se dirigió a la empresa le comunicaron que tenía pendiente de pago un importe de 800 euros, del cual no había recibido ninguna factura ni tenía constancia de que debiera esa cantidad. A los pocos días recibió una factura por importe de 243,60 euros en la que no se detalla nada y unos días después otra por idéntico importe. Cuando preguntó le informaron que le habían fraccionado el pago. En la actualidad tiene cortado el servicio y le han seguido facturando consumos mínimos. Solicita le sea anulada la factura correspondiente al mes de mayo y le sea enviada de forma correcta y que durante el tiempo que esté sin servicio no le sea facturado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que manifiesta que las facturas no reconocidas son las emitidas en mayo y junio de 2007, confirmando tras el análisis realizado por el centro de relación con el cliente que el contrato del reclamante se caracteriza a nivel de facturación por la tarificación de la cantidad de información enviada o recibida, aplicándose una tarifa de 0,0000286 euros hasta el límite de un Gb contratado, facturándose lo que sobrepase a razón de 0,0005 euros por Kb (1 Gb igual a 1.073,741.824 bytes). Informar en este sentido que se facilita a los clientes la posibilidad de consultar el consumo realizado a través de Internet mediante un programa denominado escritorio de la empresa reclamada. Asimismo indica que revisados los sistemas de facturación no se ha detectado anomalía alguna en los mismos, resultando fiables al 100 por 100 las facturas emitidas. Solicita la desestimación de la demanda.

## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente no se aprecian irregularidades o elementos relevantes que nos hagan dudar de la exactitud de la factura, habiendo procedido además a la revisión de las cantidades facturadas de acuerdo con la tarifa establecida. Ahora bien, la afirmación del reclamante en el sentido de que controlaba de manera permanente el programa-contador de volumen de descarga, así como su conocimiento de que el exceso sobre el Gbyte contratado en tarifa plana suponía un coste muy elevado, nos implican unas dudas razonables de que el contador funcionara de manera correcta; por lo que entendemos en base a criterios de equidad que los importes pendientes de pago deberán ser asumidos por mitades por ambas partes.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante, mandamos a la empresa reclamada que proceda a descontar en las cantidades pendientes de pago el **50%** del total.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0830/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que realizó un contrato en fecha 31-05-06 en el que se acordó un gasto mínimo de 120 euros, cumpliéndose el trato hasta abril de 2007, ya que durante todos esos meses cuando alcanzaba un consumo de alrededor de la cantidad citada ya no podía seguir realizando llamadas. Sin embargo le llegó un mensaje el día 04-05-07 en el que le decían que el límite estaba desactivado. Consultó al saldo y ascendía a 406,30 euros con el que no está de acuerdo ya que le tenían que haber avisado antes. Manifiesta que no tenía contratado el límite de saldo, pero que así se lo venían aplicando desde el inicio del contrato. Solicita que dicho importe sea rectificado de acuerdo a lo acordado, y no ser incluido en listado de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar ciada 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 llamadas y los mensajes de texto enviados dentro de cada periodo de facturación, por lo que dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas. En este sentido confirma que la facturación en la que el reclamante reclama no haberle funcionado el Control de Consumo es correcta. La reclamada expone que ha procedido a comprobar que el servicio tiene activado el Control de Consumo Total, impuestos indirectos no incluidos, desde el 08-05-07. Anteriormente el cliente había solicitado activar este control, pero al tener realizado un consumo superior se le comunicó que se activaría en su próximo ciclo de facturación, el cual comenzó el 08-05-07. El Departamento de Control de Cuentas activó un límite que eliminó con fecha 19-04-07, ya que en las condiciones del contrato consta que la empresa reclamada, una vez solicitada el alta por el cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del contrato, podrá para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente asignar un límite de crédito, donde dicho departamento es quien lo activa y desactiva. Informa que el cliente tiene pendiente de pago la cantidad de 500,74 euros de las facturas de 8 de mayo, de 8 de junio y 8 de julio de 2007, y sobre la cual efectúa reconvencción expresa; solicitando asimismo la desestimación de la demanda.

## LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrante en el expediente, considera probado que el reclamante no había contratado el Control de Consumo, tal y como manifiesta la empresa y así ha reconocido el propio reclamante, pudiendo haber existido un control directo de la empresa que en todo caso no ha quedado demostrado, por lo que necesariamente deberemos desestimar la reclamación planteada.

Por otra parte la empresa reclamada solicita reconvención sobre las cantidades que manifiesta se le adeudan, pero no ha presentado a la consideración del Colegio las facturas que justifiquen tal deuda, por lo que habremos de desestimar también la reconvención planteada.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante y, asimismo, **DESESTIMAMOS TOTALMENTE** la reconvención planteada por la empresa reclamada.



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0884/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que recibió cargo en su factura de teléfono que ni ha solicitado ni ha disfrutado, en concreto en las facturas de mayo y junio de 2007 se le cargan un total de 49 mensajes tipo Premium de suscripción alertas SMS por importe de 0,30 euros más IVA cada una de ellas. Cuando recibía dichos mensajes procedía a borrarlos creyendo que era publicidad sin más. Reclamó a la empresa para solicitar la anulación del cargo pero le dijeron que no era posible. Manifiesta que no mandó mensaje ni realizó activación alguna. Solicita la devolución del importe indebidamente cobrado por los mensajes reclamados y que asciende a la cantidad 17,05 euros, IVA incluido.

**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 es un sistema automático que detecta las llamadas y mensajes que se envían dentro de cada periodo de facturación, garantizando la autenticidad de las facturas y que el consumo reflejado en éstas ha sido efectuado desde cada tarjeta SIM; apreciándose facturados consumos de suscripciones a alertas SMS, que fue solicitado por el cliente en fecha 03-04-07 mediante el envío de un mensaje corto al proveedor de contenidos elegido o a través de una conexión GPRS realizada desde su teléfono. Por otra parte indicar que la demandada sólo facilita el soporte, considerando correctas las facturas reclamadas. Solicita se acuerde laudo desestimatorio de la pretensión.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente considera que el elemento esencial para discernir en la cuestión planteada sería conocer si el presunto mensaje de activación de la suscripción fue efectivamente realizado, como afirma la empresa; o no se realizó nunca, como afirma el demandante. Para poder saber dicha cuestión hubiera sido necesario que se aportara al Colegio la factura anterior a las reclamadas, en la que se recogía el periodo de facturación en el que se realizó o no dicho**

envío del mensaje de activación. Como ni el demandante ha presentado dicha factura para justificar que no envió dicho mensaje ni tampoco la ha aportado la empresa para demostrar que se hizo, entendemos como lo más justo y equitativo dividir a partes iguales la cantidad objeto de controversia.

En consecuencia debemos **ESTIMAR PARCIALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante y por ello demandamos a la empresa reclamada que proceda a abonarle la cantidad de **8,525 euros**.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0886/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que el día 03-05-07 le robaron el móvil. A las 11,00 u 11,30 horas pasó por una tienda de la empresa reclamada para decirlo y no le atendieron bien. Más tarde lo comunicó a otra tienda y se lo dieron de baja. Le llegó una factura con llamadas a Italia y Marruecos de ese día que no realizó y que quien sustrajo el teléfono debió de realizar hasta que le dieron de baja. Pese a ello pagó la factura y sigue siendo cliente de la empresa reclamada. Solicita el abono del importe de las llamadas internacionales que no ha realizado.

**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 servicio en la línea mencionada ha sido utilizado por el cliente de forma continuada hasta la fecha y que sólo se facturan las llamadas realizadas desde el número de abonado emisor de las mismas que además dispone de un PIN (número de identificación personal) código secreto de cuatro cifras que permite el acceso a la red y del que debe tener conocimiento exclusivamente el titular de la línea para evitar que pueda ser utilizado por terceros. Solicita la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y documentos obrantes en el expediente considera, por una parte que la empresa demandada no es en absoluto responsable del robo del terminal telefónico padecido por el reclamante, y por otra que no ha quedado acreditado documentalmente el momento exacto en que se puso en conocimiento de la operadora la circunstancia del robo sufrido, momento a partir del cual el cliente quedaría exonerado de las llamadas que pudieran efectuarse de manera fraudulenta desde el teléfono sustraído.**

**En consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante, frente a la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0887/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se afirma en su reclamación en el sentido de que el 14-03-07 realizó una consulta para saber lo que llevaba gastado en su móvil y le dijeron que tenía un consumo de 1.200 euros y le explicaron que no podían verificar esa información porque aún no tenían cerrado el proceso de facturación.

Cuando le llegó la factura se encontró que tenía 26 páginas y en ella se le facturaban innumerables mensajes que ella ni ha realizado ni ha recibido. Le dijeron que los habría activado mediante un mensaje, pero no es cierto que los activara. Le facilitaron números para darse de baja en los proveedores de contenido y cuando llamó para darse de baja le dijeron que no tenía ningún servicio activado. A la vista de ello decidió no pagar la factura, aunque está dispuesta a pagarla siempre que se excluya el coste de los mensajes. Solicita que le hagan nueva factura quitándole los mensajes.

**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 los mensajes cortos que constan en la factura reclamada reflejados como mensajes cortos los recibe porque ha realizado una petición previa para recibir distintas informaciones. Tras realizar esta petición recibirá varios SMS y una vez recibidos los correspondientes a cada petición no recibirá más, siendo éste el caso de los mensajes, que corresponden a una empresa, cuyo coste oscila entre 0,60 euros y 1,20 euros, impuestos incluidos. Además en la factura aparecen mensajes de otros números que se corresponden con solicitudes de distintas informaciones del servicio de la empresa reclamada. El uso de estos servicios precisa únicamente tener activado el servicio de mensajes cortos, ya que tras la solicitud de la cliente de activación del servicio comenzará a recibir mensajes siendo éstos los que se cobran y aparecen reflejados. En todo caso la empresa reclamada sólo facilita el soporte técnico, siendo el proveedor el responsable del servicio. La activación del servicio se realizó el 23-02-07 y la del otro servicio el 21-03-07. Solicita la desestimación de la demanda y efectúa reconvención respecto de la cantidad de 1.597,98 euros que le adeuda la demandante.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente aprecia que efectivamente se realizaron unos mensajes de activación, pero el servicio que después fue prestado es absolutamente desmesurado e incongruente, pues supera cualquier expectativa razonable, ya que no queda probado que el cliente fuera consciente de contratar un servicio que le supusiera recibir más de mil mensajes con un costo de casi 1.200 euros, siendo además que manifiesta no haber recibido ninguno. Además la empresa argumenta en su alegación que cuando se realiza una petición de activación se reciben los correspondientes a cada petición y después ya no se recibirán más, situación que no se ha dado en el presente caso, donde los mensajes son como ha quedado dicho, innumerables. A la vista de ello entendemos que la reclamante deberá hacerse responsable sólo de una parte de los mensajes recibidos, en concreto un 10% de los mismos, cantidad en la que ciframos los que razonablemente cabía esperar recibir, por lo que el importe de mensajes facturados que ascendía a 1.139,70 euros deberá minorarse en un 90%.

Establecida esta cuestión, entendemos que la empresa directamente responsable es la proveedora de contenidos, pero entendemos que la demandada es corresponsable, desde el momento en que es quien factura, quien se relaciona directamente con el cliente y quien obtiene un beneficio de la situación descrita.

En consecuencia **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de la factura objeto de esta reclamación y que emita una nueva en la que el cargo por “mensaje corto” ascienda a 114 euros en lugar de los 1,139,70 euros que figuraban en la que se declara nula y manteniendo el resto de cargos de la misma en igual cuantía. Y **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reconvencción planteada mandamos a la reclamante que pague la factura resultante emitida según lo anteriormente indicado.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0889/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación servicio internet móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se afirma en su reclamación en el sentido de que contrató con la empresa reclamada el acceso a Internet con modalidad de tarifa plana 5GB dándose la circunstancia de que en dicho contrato no especificaba en qué consistía ni informaba de la tarifa aplicable si te pasabas de los 5GB, siendo además que en la tienda donde realizó el contrato no le informaron tampoco. Le ha llegado una factura de 9.260 euros, cantidad que le parece poco usual, siendo además que usó Internet sólo los fines de semana. Se puso en contacto con la empresa reclamada y le dijeron que estuviera tranquilo, que habría algún problema en la facturación. Solicita que le hagan una nueva factura, excluyendo el importe por las descargas que excedieron de los 5GB contratados.

**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 cliente tenía activado un contrato con una tarifa plana hasta el límite de 5GB, cuya solicitud se hizo efectiva el 04-04-07. El contrato citado se caracteriza a nivel de facturación por la tarificación de la cantidad de información enviada o recibida y no por el tiempo de conexión, de manera que se facturará cuando sobrepase el límite de GB contratados a razón de 0,0005 euros por KB. Se ha realizado un exhaustivo análisis del sistema de facturación sin que se detectaran incidencias; ello no obstante, como atención comercial se ha reducido la factura del cliente de 9.260,13 euros a 7.622,51 euros. 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 no aprecia elementos objetivos que nos hagan dudar de que efectivamente se descargó los KB que figuran en la factura. Ahora bien, no ha quedado probado que el demandante conociera o fuera informado de cuáles eran las tarifas aplicables al exceso sobre los 5GB contratados como tarifa plana, y en este sentido observamos que en el contrato celebrado por el cliente con la reclamada, no aparece la firma de dicho cliente en**

la zona en la que “el cliente declara conocer y aceptar en su totalidad las condiciones generales de prestación y tarifas del servicio de la empresa reclamada que le son entregadas en este momento”. La falta de dicha firma nos lleva a concluir que no se le informó correctamente de las tarifas.

En consecuencia ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada por el reclamante mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de la factura objeto de esta reclamación y que emita una nueva en la que desaparezca el cargo pecuniario por el tráfico de Internet que exceda de la tarifa plana de 5GB.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0894/07-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. Según sus cálculos le tenían que devolver 182 euros más IVA; en las alegaciones de la empresa indica 125 euros más IVA, cuestión que no ha comprobado en este momento. Hace un año migró de prepago a contrato, y no le respetaron la tarifa, a lo que se habían comprometido sin coste alguno. Hace cuatro o cinco meses volvió a solicitarlo, y le comunicaron que estaba descatalogada esta tarifa; solicitó en esa fecha una oferta y por ella pagó 6 euros, que ya había pagado anteriormente, y no le habían respetado en el paso de tarjeta prepago a contrato. Hace unos días le han dado de alta la oferta. Su solicitud la concreta en 217,12 euros (182 euros, más IVA, por el importe adicional que ha tenido que abonar por no respetarle las ofertas promocionales, y 6 euros por la nueva alta).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega al reclamante, y manifiesta que el reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues indica que cuando migró la línea con fecha 06-10-06 de la empresa reclamada a una línea de contrato no se activó el servicio ni de uno ni de otro, además manifiesta que el día 06-10-06 activó el servicio de TSF y no se aplicó en las llamadas a un número de Argentina hasta el 25-11-06.

A modo de antecedente informar que la línea se encuentra de alta y al corriente de pago.

Con fecha 27-06-07 se dio de alta el servicio. No consta de alta el otro servicio.

El servicio TSF consta de alta desde el día 06-10-06, aunque debido a un incidente puntual no se aplicó la TSF hasta el día 23-11-07.

No obstante, con fecha 17-10-07 se ha dado de alta el servicio para tres números de teléfono, respecto al cuarto no se ha podido incluir en la lista, ya que no es una numeración de la empresa reclamada.

Asimismo se ha realizado un abono por importe de 125 euros más IVA en concepto de la regularización de las llamadas a los números de los dos servicios así como las llamadas a un número según la TSF.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que se ha producido un error de tarificación dado que el reclamante solicitó la activación de la TSF al migrar de tarjeta prepago a contrato el 06-10-06. y ésta no fue efectiva hasta el día 23-11-06 debido a una incidencia puntual según la propia empresa reclamada, por lo que el exceso en la facturación debe ser reintegrado; por otra parte, asimismo debe ser reintegrado el importe de una nueva solicitud de alta de la promoción, al no haber sido efectiva la primera solicitud por causas no imputables al reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada procederá a abonar al reclamante la cantidad de 217,12e uros, impuestos incluidos; si ya hubiera hecho efectivo el importe de 145 euros, impuestos incluidos, de acuerdo con las alegaciones de la empresa presentadas para el acto de audiencia, deberá abonar al reclamante la diferencia, que asciende a 72,12 euros, impuestos incluidos.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0900/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación de servicio de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y afirma en su reclamación en el sentido de que el 09-06-06 empezaron a enviarle mensajes de un número sin haberse dado nunca de alta, ofreciéndole gran dificultad darse de baja, cosa que consiguió el 11-11-06 después de haber tenido que pagar facturas con un incremento adicional de 48 euros. Sorprendentemente el 24-02-07 se volvió a presentar la misma situación poniéndose en contacto con la empresa reclamada la cual le informó del nombre de la empresa a la que pertenece el número, y además le devolvieron graciosamente 10,20 euros. Solicita la devolución de los 38,42 euros, cantidad a la que ascienden los importes facturados por mensajes de este número, una vez descontado el importe ya abonado.

**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 los mensajes SMS especiales precisan para su activación una conducta activa del consumidor, cual es el envío de un SMS solicitándolo, procedimiento que garantiza el consentimiento o declaración de voluntad libre del consumidor. Revisada la facturación del reclamante no se observa anomalía alguna en la facturación del mismo, y siendo además que en las condiciones generales del contrato firmado se señala 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. Solicita la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente aprecia que la empresa demandada argumenta que para recibir los mensajes objeto de esta controversia es necesaria una conducta activa por parte del cliente que debe enviar un mensaje de activación de alta. Manifiesta asimismo que no se ha apreciado irregularidad alguna en la facturación reclamada, pero es lo cierto que no ha aportado prueba alguna de que**

se efectuara dicho mensaje de activación, como hubiera sido copia del detalle de factura donde se recogiera dicho envío de SMS de alta.

En consecuencia **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante mandamos a la empresa reclamada que proceda a devolver al reclamante la cantidad de **38,40 euros**, más su IVA correspondiente.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0917/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito mediante e-mail remitido en fecha 15-01-07, en el que expone que al ser imposible comparecer personalmente a la audiencia que se celebra hoy 16-01-08 por ingreso hospitalario envió mi comparecencia por escrito mediante este correo electrónico.

Declaro que el número de teléfono facilitado por la empresa reclamada no corresponde con el número real del teléfono, por lo que las recargas efectuadas no han sido utilizadas, y por lo tanto reclamo el importe de las citadas recargas que asciende a 60 euros y por ello solicito el ingreso de este importe en mi número de teléfono. Todavía mantengo en mi poder la tarjeta que contiene la información aunque fue inutilizada por el concesionario de la empresa reclamada al canjeármela por una nueva con el número correcto. Dado que en los próximos días no podré atenderle debido a mi hospitalización pueden ponerse en contacto a través de esta cuenta de correo o llamándome.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax remitido en fecha 14-01-08; en el que expone las siguientes manifestaciones:

Siendo de nuestro interés lograr una solución al asunto que sea satisfactoria para ambas partes, una vez recibida la reclamación referenciada, desde nuestro Centro de Relación con el Cliente de nuestra empresa se inician los trámites para, comprobadas las incidencias alegadas por el reclamante, realizar una recarga de 10 euros; importe reclamado. Se ha enviado un SMS al cliente informando de la resolución adoptada. En conclusión la reclamación ha quedado solucionada, quedamos a la espera de que el reclamante muestre su conformidad con la resolución adoptada.

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 y archive el expediente.

## LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia de cada una de las partes, leídos durante el acto de audiencia, se considera:

1. Que el reclamante, en uno de los comprobantes aportados reproduce una alteración en el número objeto de reclamación.
2. Que la empresa reclamada en su escrito de comparecencia de fecha 14-01-08, igualmente comete errores en la identificación del cliente con su número telefónico. No obstante, reconoce un saldo a favor del reclamante de 10 euros.
3. Que en la comparecencia por escrito el reclamante no justifica documentalmente el importe de 60 euros indicados en la misma con importe total de las recargas efectuadas.

Por todo ello SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo esta Compañía abonar al reclamante la cantidad de 10 euros en forma de recarga gratuita en su número, si no lo ha realizado con anterioridad.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0930/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que le llegó un mensaje de publicidad de una compañía ajena a la empresa reclamada. La titular del teléfono, sin querer, o bien rechazó mal el mensaje o lo aceptó sin ser ésta su voluntad. En ningún momento mandó, tal como alega la empresa reclamada, un mensaje dándose de alta en un servicio de logos, melodías, etc.

En la factura aparecen multitud de mensajes a 30 céntimos por mensajes recibidos.

Llamaron a la empresa reclamada cuando se dieron cuenta de que les estaban facturando estos mensajes. Le dijeron que tenía que llamar a un número. Llamaron a dicho número y tras pasarle con varias personas les dieron otro número, de pago, para darse de baja. Llamó desde su domicilio y tras varios contestadores y pasarle de un operador a otro, no le dieron ninguna solución al problema.

Fueron a la empresa reclamada y allí les dieron un número para poder mandar un mensaje dándose de baja en el servicio.

Solicita la devolución íntegra o parcial del importe de estos SMS no solicitados ni disfrutados desde septiembre de 2006 a julio de 2007.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito en el que resumidamente alega que la reclamante es titular de la línea, que se encuentra en situación de alta y sin ningún importe pendiente.

La titular no está de acuerdo con los mensajes SMS recibidos de los dos números, pese a reconocer haber recibido un mensaje de proveedor, pues indica que no solicitó ningún alta en el servicio. Solicita una devolución total o parcial de los importes facturados por este concepto.

Que la línea, procedente de una portabilidad, se acogió a una promoción que se vino aplicando correctamente desde la factura 01-01-07, ambas inclusive. Es importante indicar que los servicios de Mensajería (descarga de logos, imágenes, vídeos, etc.), no se encontraban incluidos en la citada promoción.

Que los consumos reclamados corresponden a servicio de suscripción de Mensajería solicitados por el cliente. En este sentido se informa que estos servicios

permiten a los Proveedores de contenidos o Terceros (externos de la empresa reclamada) comercializar sus propios contenidos y servicios a usuarios de la empresa reclamada.

El acceso a estos servicios por parte del cliente puede ser de dos maneras:

- a) Solicitud de suscripción (el cliente solicita alta en servicio de suscripción, aceptando el envío periódico del producto seleccionado. Ej.: nuevas canciones).
- b) Descarga directa (el mismo cliente accede a través de E-Moción o envía un SMS al número indicado por el proveedor y se descarga un canción, foto o vídeo puntual).

Confirmar que en la factura 01-07-06 se recoge el día 19-06-06 a las 13,52 horas un mensaje SMS enviado por la reclamante solicitando el alta al servicio, así como la inmediata recepción de mensaje SMS (sin coste alguno) de confirmación por parte del proveedor. Asimismo, en la factura emitida a fecha 01-09-06 se recoge el día 21-07-06 a las 15,17 horas el primer registro de mensaje de descarga directa (no de suscripción como el caso de Mbos. Ej.: descarga de una melodía comercial concreta enviado al proveedor).

Realizadas las comprobaciones oportunas y tras un exhaustivo análisis de la facturación generada por la reclamante entre 01-09-06 y 01-05-07, no se han encontrado anomalías o incidencias en los mensajes reclamados, procedentes de los proveedores de alertas. A mayor abundamiento, reiterar la existencia en facturas de mensajes enviados por la reclamante solicitando el alta, así como de las descargas directas de productos, reiterando la responsabilidad de la titular en el consumo realizado desde su terminal. Igualmente indicar que la reclamante pudo en todo momento solicitar la restricción en sus líneas de este tipo de servicios mediante una simple llamada (servicio gratuito disponible los 365 días del año y las 24 horas).

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada al no haber quedado acreditado que la compañía reclamada haya cometido ninguna irregularidad en la facturación telefónica. Este Colegio entiende que, si bien el alta pudo no haber sido voluntaria, fue efecti-**

vamente realizada, tal como aparece en la factura de la empresa reclamada, sin que quede acreditado ante este Colegio cuándo fueron iniciadas las gestiones para darse de baja.



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0942/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que en el mes de marzo de 2007 se le estropeó el teléfono móvil que había adquirido en noviembre de 2005, lo llevó a reparar y como el presupuesto era muy elevado no lo reparó y les dijo que se lo quedaran, por lo que no se ha utilizado desde entonces. Ello no obstante, en junio le llegó una factura con llamadas y mensajes premium que manifiesta no haber realizado, por lo que la devolvió. Llamó para darse de baja y no le hicieron caso. Posteriormente en julio le llegó otra factura en las mismas circunstancias, factura que también devolvió. Solicita baja definitiva del número en cuestión que no se ha utilizado desde marzo y la anulación de las dos facturas por no corresponderle.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que el cliente es titular de una línea de telefonía móvil en situación en suspensión activa por falta de pago. La empresa sólo factura las llamadas realizadas desde el número de abonado emisor de las mismas, que dispone de un PIN o código secreto de cuatro cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM, que permite el acceso a la red y del que debe tener conocimiento exclusivamente el titular al objeto de que dicho terminal no sea utilizado por terceros y evitar conexiones o llamadas involuntarias. Revisadas las facturas reclamadas se confirma la ausencia de incidencias, así como que los mensajes facturados corresponden a servicios de valor añadido prestados por empresas ajenas a la reclamada que sólo realiza funciones de facturación para trasladar luego el importe del servicio de valor añadido al proveedor. Solicita la desestimación de la demanda por considerar que no se ha cometido irregularidad alguna.

### **LAUDO**

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, no apreciamos elemento objetivo alguno que nos haga dudar de que los consumos efectivamente se realizaron, ya que aunque el demandante ha manifestado que el teléfono no se utilizaba es lo cierto que en la primera factura aparecen llamadas efectuadas desde la tarjeta SIM y en ambos accesos a contenidos premium cuya sistemática de contratación evidencia que hubo una**

**petición previa. Por el contrario no hallamos impedimento alguno para conceder la baja definitiva, dado que el período del compromiso de permanencia está ya superado.**

**En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la baja definitiva de la línea del reclamante, desestimando la pretensión respecto de la anulación de las facturas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0945/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que a su teléfono le enviaban mediante mensajes promociones en las que se le ofertaban mensajes gratuitos durante varios fines de semana. Al principio no tuvo problemas, sin embargo, en las dos últimas ocasiones se siente estafada. En ambas le enviaron mensajes para que se apuntara a la promoción, lo hizo enviando un mensaje al número que la empresa le decía y acto seguido recibió otro de confirmación de la empresa reclamada, diciéndole que estaba de alta en la promoción y disponía de mensajes gratuitos durante varios fines de semana. No obstante, cuando le llegaron las facturas de 01-05-07 y 01-06-07 comprobó que le habían facturado los mensajes que le habían ofrecido como gratuitos. Decidió pasar el teléfono de contrato a tarjeta para al menos asegurarse de que si volvía a suceder el daño fuera menor. Volvieron a mandarle otro mensaje de promoción, se dio de alta, le confirmaron y otra vez le cobraron los mensajes. Llamó a Atención al Cliente y allí le indicaron que no estaba de alta y cuando manifestó que tenía guardado un mensaje de confirmación de que sí lo estaba le dijeron que tenía problemas con el servicio. Solicita que se cumpla con la oferta y se le devuelvan las cantidades correspondientes a los mensajes que le confirmaron tenía como gratuitos y que se investiguen este tipo de promociones y se tomen las medidas oportunas.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que se manifiesta que tras realizar un exhaustivo análisis de la facturación de la demandante se ha confirmado la ausencia de anomalías en la aplicación de las promociones de mensajes SMS gratuitos, habiéndose aplicado devoluciones por la promoción “horas felices septiembre, octubre y noviembre 2006” y “desenfreno noviembre 2006”, consistentes en 93,89 euros en factura 01-11-06, 95,90 euros en factura 01-12-06 y 104,08 euros en factura 01-01-07. Asimismo, una vez realizada la migración de la línea a la modalidad prepago no se observa contratación de la promoción “desenfreno junio 2007”, aunque sí constan llamadas, pudiendo ser que debido a una posible y puntual saturación del servicio automático no se realizara correctamente el alta; por lo que se procedió a realizar una recarga por importe de 8 euros en concepto de mensajes SMS de los fines de semana de junio. Solicita la desestimación de la demanda por considerar que el asunto quedó solucionado.

## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, se aprecia en la primera de las facturas reclamadas la constancia de 521 mensajes cortos y en la segunda de 345 de dichos mensajes. Dado que la activación de las promociones que manifiesta la reclamada suponen la realización de una llamada o envío de mensaje al teléfono previsto a tal efecto, se ha procedido a un pormenorizado estudio de las llamadas y mensajes que se recogen en las facturas anteriores a las reclamadas de 01-02-07, 01-03-07 y 01-04-07, no apreciándose en ninguna de las tres llamadas o mensaje alguno que pueda estimarse como de activación de promoción, puesto que el que aparece realizado el 18 de diciembre (y que figura detallado en factura de 01-02-07), debemos entender corresponde a promociones anteriores y no a las que originan este litigio, cuyos mensajes reclamados se empiezan a efectuar más de tres meses después, no existiendo entre ambas fechas ningún otro mensaje o llamada de activación de promoción; por lo que necesariamente debemos desestimar la pretensión de la demandante.

Por otra parte entendemos que no es competencia de este Colegio investigar este tipo de promociones y adoptar medidas de carácter general frente a la reclamada, sino exclusivamente la resolución del litigio concreto planteado entre las partes.

En consecuencia, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0946/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la Vista y se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que una vez recibida la factura de fecha 01-07-07 comprobó que en el listado de llamadas efectuadas aparece una relación interminable de llamadas efectuadas, de forma que resulta materialmente imposible realizar tal número de llamadas en un mismo segundo, facturando en muy breve periodo de tiempo y de forma continua 1,50 euros por cada llamada de modo sistemático e incomprensible (todas realizadas el 26 de mayo entre las 2,34 y las 3,13 horas, 151 llamadas). Reconoce haber efectuado ocho llamadas a ese concurso, pero no las 151 que facturan. Dada su disconformidad con la factura decidió no pagarla. Solicita emisión de nueva factura ajustada a la realidad del uso dado al servicio telefónico y que se le dé de baja en el fichero de deudores en el que ha sido incluido por el impago de la factura reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que sólo se facturan las llamadas realizadas desde el número de abonado emisor de las mismas, el cual dispone de un PIN, código secreto de cuatro cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM del que debe tener conocimiento exclusivamente el titular de la línea al objeto de evitar que el terminal pueda ser utilizado por terceras personas y evitar conexiones o llamadas involuntarias. Tras las comprobaciones oportunas se ha confirmado la ausencia de incidencias en la factura mencionada, apreciándose que las llamadas a numeraciones 905 son teléfonos de concursos con tarificación especial, mediante las que se escucha una locución que implica el cobro del establecimiento de llamada y el primer minuto, habitualmente utilizados para publicitar concursos y promociones. Solicita la desestimación de la demanda por entender correcta la factura.

## LAUDO

**Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos probado que el reclamante efectuó llamadas al número 905 reclamado, pues ha reconocido en la Vista haber intentado reiteradamente participar en el Concurso. Ahora bien, la falta de explicación por**

parte de la demandada de cómo se efectúa la tarificación de dichas llamadas nos hace difícilmente comprensible la secuenciación de las mismas que aparece en la factura. Por ello, a falta de explicación más detallada, entendemos como lo más adecuado a la equidad el que se comparta por igual el coste de dichas llamadas.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de la factura reclamada y emisión de una nueva en la que se supriman la mitad de las llamadas al 905 inicialmente facturadas. Tan pronto como el reclamante abone la cantidad resultante se le deberá dar de baja en el fichero de deudores.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0956/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que compraron un teléfono móvil y se procedió al cambio de compañía del teléfono, pasando a la empresa reclamada. Cuando se efectuó dicha compra se hace con las condiciones que figuran en su revista y que indican que hay 100 euros en llamadas gratis. Al no recibir esta recarga, se pregunta en el establecimiento y les dicen que tiene que pasar un mes desde el contrato para que se haga efectivo. Pasado ese plazo, se vuelve a preguntar y es entonces cuando les comunican que hay que hacer una recarga de 50 euros para que nos regalen 32 euros más, que sumados a los 12 euros de la tarjeta de la caja y los 6 euros de regalo, hacen los 100 euros. Esta información es la primera vez que se ponía en su conocimiento, ya que hasta entonces no les habían dicho nada y en la revista de la empresa reclamada no se indica en ningún sitio que haya que hacer una recarga para tener ese dinero en llamadas. Es decir, que en el establecimiento que la empresa reclamada tiene en Teruel en ningún momento le dieron la información adecuada.

Solicita que les den esos 100 euros en llamadas sin tener que hacer una recarga previa de ningún importe, ya que eso es lo que se contrató por medio de la publicidad de su revista y de la tienda; sin contabilizar dentro de esos 100 euros prometidos, los 12,12 iniciales y los 6,01 euros que se obtuvieron remitiendo una tarjeta con los datos personales. Presenta como prueba una de las revistas en las que aparece la promoción referida.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito remitido por fax en fecha 04-01-08; en el que expone:

Les dirigimos el presente escrito en contestación a su atenta, en relación a la reclamación formulada por el reclamante, que fue notificada a mi representada por ese Organismo con fecha 20-12-07. El reclamante, en síntesis, reclama que no se le ha aplicado la promoción de 100 euros en llamadas gratuitas al portar a la empresa reclamada. Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma, y en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que la promoción se aplicaba conforme unas condiciones, informadas en el punto de venta.

La oferta comercial para estas activaciones de prepago en la primera quincena de mayo presentaba las siguientes características:

Las activaciones con terminales 3G dispondrán de 100 euros de tráfico gratuito. El desglose de tráfico se presenta de la siguiente forma: 12,02 euros al inicio más 6,01 euros del cupón de datos más un importe promocional de 81,97 euros, que serán recargados siempre que el cliente acumule recargas por valor de 50 euros o más, en uno o varios actos de recarga, desde el momento de activación hasta el 15-07-07. Dicha recarga promocional de tráfico se realizará antes del 30-06-07. Cabe indicar que la línea se activó con fecha 14-05-07, así como en el histórico de recargas de dicha línea aparece una única recarga realizada el 03-07-07 de importe 5 euros por el reclamante a través de cajero automático. Destacar que pese a haberse vencido el plazo para poder realizar las recargas promocionales, se le ha ofrecido al reclamante de forma excepcional que en el momento que haga un acumulado de 60 euros se procederá a la recarga de 81,97 euros (impuestos incluidos). Oferta no aceptada por el reclamante.

Asimismo, deseamos manifestar que, en las revistas de las ofertas de la empresa reclamada en la que aparece el terminal adquirido por el reclamante y donde se indica que el terminal tiene 10 euros en llamadas en la página anterior se indica “infórmate de las condiciones del tráfico promocional en tu tienda espacio de la empresa reclamada”.

## LAUDO

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

- 1. Que la oferta publicitaria realizada por la reclamada en su folleto, cuya copia obra en el expediente, ofrece una recarga gratuita de 100 euros en llamadas a los compradores del terminal, sin especificar otros requisitos.**
- 2. Que se le realizaron recargas gratuitas por valor de 12,02 euros y 6,01 euros por lo que SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo esta Compañía realizar al reclamante una recarga gratuidade 81,97 euros en su número de teléfono sin exigir ninguna recarga previa ni otro requisito.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0962/07-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. No es consumidor habitual de Internet. Como no está en Zaragoza normalmente, vio la promoción de Internet a través del móvil, y se acogió a la tarifa plana de 30 euros. Sus consumos habituales eran de 17-18 euros. En la primera factura ya comprobó que no le habían aplicado la tarifa plana, la pagó, fue al distribuidor y se lo comunicó. Con el equipo le suministraron un software para ver el consumo, pero no funcionó ni era claro, el contador seguía en el mismo importe, y no era posible conocer los consumos. No entiende los consumos que aparecen reflejados en las facturas, es prácticamente imposible descargar tanta información cuando no tiene conectado el ordenador casi nunca. Reclama, tiene que llamar un sinnúmero de veces, acaban diciéndole que ha habido un error, y le dicen que pague y que luego le devolverán lo que proceda. Como no lo considera oportuno, devuelve la factura, y la empresa le da de baja, y le factura la penalización por baja anticipada. En la otra línea se intentó dar de baja con carta certificada de 08-05-07, pero no le daban de baja, y le seguían girando facturas. Solicita la baja definitiva de las dos líneas, y abonar solamente lo que adeuda en función de su consumo: en la línea de datos debe aplicarse la tarifa contratada, que no se ha respetado; y en la línea de telefonía móvil debería abonar solamente 34,80 euros correspondiente a la factura de fecha de emisión de mayo, mes en el que solicita la baja.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues no está de acuerdo con la facturación de datos de diciembre de 2006.

A modo de antecedente informar que el reclamante dispuso de dos líneas.

Respecto a una línea se encuentra suspendida por falta de pago, adeudando un total de 112,52 euros de este número, correspondiente a las facturas 01-05-07 (34,80 euros), 01-06-07 (34,80 euros), 01-07-07 (34,80 euros) y 01-08-07 (8,12 euros).

Respecto a la otra línea se encuentra de baja por falta de pago, adeudando la cantidad de 760,93 euros (facturas 01-12-06 de 585,62 euros y 01-03-07 de 175,31

euros), comprobando que en este número tiene un contrato de Datos con un módulo de Tarifa Plana por 30 euros.

El exceso de tráfico de datos que supere 1 Gigabyte se factura a 0,0005 euros el byte. Se benefició además de una promoción en la cual se descontaba el 50% del importe del abono contratado durante los cuatro primeros meses (facturas de 08-06 a 11-06) y en la factura 01-03-07 se genera el contrato de compromiso de permanencia, al causar baja con anterioridad al periodo acordado a cambio de obtener un terminal a precio ventajoso.

Tras realizar las verificaciones oportunas, se ha comprobado que la facturación reclamada de fecha 01-12-06 es correcta, puesto que el cliente se ha excedido del volumen de datos contratado, por lo que se le ha facturado a 0,0005 euros el byte, pudiendo tener acceso en todo momento al volumen de datos transmitidos.

En conclusión, a tenor de lo expuesto, entendemos que el reclamante debe cumplir con sus obligaciones de pago quedando paralizadas las acciones de recobro en tanto se resuelve la presente reclamación.

Solicita se dicte laudo desestimatorio.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que no se haya descargado el volumen de datos reflejado en la facturación; habiendo reclamado a la empresa por dicha facturación, la operadora dio de baja unilateralmente por impago, sin esperar a que se resolviera la reclamación, por lo que este Colegio Arbitral considera que no procede aplicar la penalización por baja anticipada; finalmente, sobre la línea de teléfono móvil, se considera que debe abonar solamente las facturas de fechas de emisión de 01-05-07 y de 01-06-07, en las que consta el consumo efectivamente realizado hasta la fecha en la que se debería haber hecho efectiva la solicitud de baja de dicha línea.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 685,53 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la factura de**

- 01-12-06 y la tarifa plana aplicada de la factura de 01-03-07, de una línea; más las facturas de 01-05-07 y 01-06-07 de la otra línea; anulándose el resto de facturas pendientes de pago.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 685,53 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes para ambas líneas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0965/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por disconformidad e incumplimiento de la oferta realizada

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 14-07-07 solicitó a una compañía la portabilidad de la línea telefónica que en ese momento tenía contratada con la empresa reclamada. El día 17 de dicho mes recibió una llamada de la empresa reclamada interesándose por los motivos por los que abandonaba la compañía y realizando una contraoferta para evitarlo. Dicha oferta consistía en que la empresa reclamada añadía un número de puntos a los que en ese momento tenía acumulados (91,056 puntos) para que pudiera adquirir un terminal telefónico a un precio especial de 242 euros. Además le ofrecieron otra serie de ventajas como descuento de un 10% en las próximas tres facturas e inclusión gratuita en la promoción de verano que en ese momento tenía la compañía, todo ello supereditado al compromiso de permanencia durante dieciocho meses que adquiriría el reclamante.

El cliente aceptó la oferta y canceló la solicitud de portabilidad.

Tras una serie de llamadas reclamando el envío del abono prometido que permitiera canjear el terminal, el día 23 de julio le informaron que se había producido un error y que el saldo de puntos que tenía acumulado no correspondía a la cantidad indicada sino a otra muy inferior y que, en consecuencia, no iban a enviarle el referido bono.

El saldo de puntos acumulados por el cliente se puede comprobar en las facturas que aporta el reclamante, ascendiendo en junio de 2007 a 90.216 puntos

El día 02-11-07 recibió una llamada de la empresa manifestándose que no les constaba haberle realizado esa oferta.

Solicita el cumplimiento de la oferta en todos sus términos realizada en su día por la empresa reclamada o, en caso de imposibilidad, en alguno de sus términos, otra compensación equivalente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece, mediante escrito recibido por fax el día 05-11-07 y manifiesta, en síntesis, que su Centro de Relación con el Cliente ha tratado de establecer comunicación con el reclamante resultando ello imposible. Asimismo manifiesta la ausencia de una promoción con el contenido que el reclamante especifica en su reclamación, con carácter general, y, en consecuencia,

sostiene que la empresa no ha cometido irregularidad alguna y solicita que sea desestimada la reclamación.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda estimar la reclamación presentada por el reclamante por considerar que en la factura de julio de 2007 se recogía la cuantía de 90.216 puntos a disposición del cliente y deducir, lógicamente, que la oferta de la empresa reclamada al reclamante para que éste cancelara la portabilidad solicitada a otra compañía, debía mejorar la oferta que esa compañía le había hecho.**

**Sin más información que la expuesta para formar criterio, este Colegio establece que la empresa reclamada ofrecerá al reclamante un terminal al precio de 242 euros y la totalidad de los puntos que el reclamante tuviera acumulados hasta la fecha. Asimismo descontará en posteriores facturas la cantidad de 21,35 euros correspondiente al 10% del importe de las tres facturas sucesivas a la oferta recibida por el reclamante, mediante el correspondiente descuento en facturación posterior. Finalmente, la empresa ofertará al reclamante la próxima promoción en las condiciones que ésta se presente por si resulta de interés para el cliente.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1007/07-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. Hizo un contrato en 2006 con la empresa reclamada; al hacerlo para su hija puso un máximo de gasto mensual de 30 euros; sin informarle ni verbalmente ni por escrito, ni en el contrato, de excepciones o eventualidades en el extranjero. En vacaciones su hija utilizó el teléfono desde el extranjero con otro abonado de la empresa reclamada, en la creencia de que no se iba a superar el máximo de gasto contratado. Cuando regresan a España, reciben factura por un importe muy elevado, con llamadas que efectivamente se han realizado, pero con la que no está conforme porque la información ha sido deficiente. Se devolvió la factura; el banco ha devuelto las siguientes; se ha suspendido el servicio, sólo reciben llamadas; le han comunicado que la van a incluir en un fichero de morosos. Solicita que se anule el exceso de lo facturado por encima del máximo de gasto mensual de 30 euros, considerando que debe abonar el resto de facturas posteriores; que se active el servicio una vez regularizada la deuda en función del laudo; y exclusión de cualquier fichero de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que deseamos informarle que con el servicio de Control de Consumo se establece un consumo mensual aproximado que, según el tipo de Control de Consumo elegido por el Cliente incluye el consumo de Voz, Mensajería y Datos, o bien, solamente consumos de GSM, SMS o Datos.

Dado que este servicio incluye el importe asociado a consumo GSM, Datos y SMS, no acumula cuotas, franquicias, descuentos, ni el consumo realizado en Roaming. El día en que se alcance dicho consumo se aplicará una restricción en la línea, no permitiendo realizar un consumo mayor, excepto llamadas de emergencia, gratuitas y llamadas de Roaming. Esta información se encontraba a disposición de la reclamante a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Una vez expuesto lo anterior, deseamos confirmarle que la factura de emisión de 12-08-07, generada en la Cuenta Cliente de la empresa reclamada, correspondiente al Servicio, del que es titular la reclamante, es correcta.

Hemos comprobado que en dicha factura, en el periodo comprendido entre el 18 y el 25 de julio de 2007, se hace uso del Servicio en la República Dominicana. Por ese motivo se supera el Control de Consumo Total de 30 euros que tenía activado, pero el consumo por el que se excede es realizado desde el extranjero que, como hemos indicado, no se encuentra incluido en dicho Control de Consumo.

Le indicamos que la tarificación que se aplicaba a este tipo de consumo en las fechas que la cliente se desplaza al extranjero eran, sumando el coste de establecimiento de llamada de 0,47 euros, para las llamadas realizadas 3,55 euros/minuto (0,0592 euros/segundo) y para las recibidas 2,20 euros/minuto (0,0367 euros/segundo). Esta información la tenía a su disposición a través de nuestra web y en el Servicio de Atención al Cliente.

En este sentido, le confirmamos que son éstas las tarifas que se le aplican en factura, y que nos consta que el día 17-07-07, desde nuestro Servicio de Atención al Cliente se le informa en relación a las tarifas para el servicio Roaming.

Asimismo, queremos solicitarle que la reclamante se manifieste en relación a la cantidad pendiente de pago de 743,05 euros, impuestos incluidos, en su Cuenta Cliente de la empresa reclamada.

De esta forma, le hacemos saber que dicha cantidad corresponde al consumo generado por los Servicios en las facturas de fecha de emisión 12 de agosto, 12 de septiembre y 12 de octubre de 2007, correspondientes al consumo en llamadas y mensajes.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que habiéndose formalizado un contrato con la modalidad de control de consumo con un máximo de 30 euros mensuales, no ha quedado acreditado que se haya informado a la reclamante sobre las condiciones de utilización de este servicio de control de consumo en el extranjero; si bien la empresa reclamada aduce que dicha información se encontraba a disposición de la reclamante en el Servicio de Atención al Cliente, no se acredita que se encuentre reflejado ni en el contrato particular ni en las condiciones generales de la contratación; por otra parte, la propia reclamante reconoce que las llamadas en controversia han sido efectivamente realizadas; en virtud de lo anterior, este Colegio Arbitral considera en equidad**

que no procede exigir el pago de la deuda por el servicio de la empresa reclamada en su integridad.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 430 euros, impuestos incluidos.
- Una vez satisfecho dicho importe de 430 euros, quedará regularizada la deuda relativa a esta línea, y la empresa reclamada levantará la suspensión del servicio telefónico activando el servicio tanto de llamadas entrantes como de salientes.
- Asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 430 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que la 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. 1015/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### 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 del que consta su entrega el 23-10-07.

De su reclamación se desprende que el reclamante considera que nunca solicitó la línea. Reclama la anulación de la deuda de 295 euros y la baja de los servicios que nunca contrató.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que deseamos informarle que el Servicio realizó cambio de tarjeta recargable a contrato el día 07-12-06. Esta gestión se realizó a través de nuestro Departamento de Televenta y, en este sentido, le indicamos que desde dicho Departamento se solicitan una serie de datos que es necesario que el Cliente facilite para llevar a cabo el alta, como domiciliación bancaria, datos personales, etc., no detectándose anomalía alguna en el momento de la tramitación.

Por otra parte, hemos comprobado que el día 12-12-06, en relación al Servicio, se realizó la solicitud de la activación de la promoción de Navidad y posteriormente, se solicitó un servicio. Ambas gestiones se realizaron a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, en el que, antes de realizar activaciones de servicios, se confirman una serie de datos personales para verificar la titularidad de la línea.

Le indicamos también que, desde nuestro Departamento de Control de Cuentas, se realizaron todas las comprobaciones necesarias encaminadas a comprobar si existió algún tipo de anomalía en la tramitación del alta del número de teléfono, llegando a la conclusión de que ésta se realizó de forma correcta.

Asimismo, queremos solicitarle que el reclamante se manifieste en relación a la cantidad pendiente de pago de 295,42 euros que consta en la Cuenta Cliente de la empresa reclamada, y cuya reconvención expresa le solicitamos.

De esta forma, le hacemos saber que dicha cantidad corresponde al consumo generado por el Servicio en las facturas de fecha de emisión 08-04-07, correspondiente al consumo GSM y GPRS.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que el reclamante no haya solicitado el alta del servicio telefónico.**

**En consecuencia, el Consejo Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 295,42 euros, impuestos incluidos.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 295,42 euros, quedará regularizada la deuda, y el reclamante podrá solicitar la baja del servicio telefónico conforme a las condiciones del contrato.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1028/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con compra de un teléfono móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el móvil se le apaga continuamente, diciendo “buscando red”. Se envió a la casa de la marca el 20-07-07, a través del operador, y le responden en agosto que la batería está en mal estado y se recomienda su cambio, pero si la garantía es de dos años entiende que se la deben cambiar. Además en el operador le piden 50 euros en fianza al enviar el teléfono y dejarle otro, mas al no llevar ese dinero encima en ese momento, ni le facilitaron ningún otro y tuvo que estar privada del servicio durante un mes.

Solicita que funcione el móvil durante los dos años como mínimo, y que durante ese tiempo no debe haber coste alguno para el consumidor, otra cosa son tretas para no respetar ese tiempo de garantía del móvil.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito remitido por fax en fecha 22-01-08 en el que expone que la empresa reclamada recibió citación a la audiencia del día 23 de enero como parte reclamada, siendo la reclamante, con número de expediente 1028/07-JA, y no pudiendo comparecer personalmente ningún representante de la empresa, mediante la presente comparece la empresa reclamada por escrito manifestando lo siguiente: No hay posibilidad de acuerdo con la reclamante debido a que el móvil se adquirió, como muy bien señala la reclamante, el día 26-09-05 y en el Certificado de Garantía aceptado y entregado en el momento de la venta a la reclamante, claramente señala: “En cuanto a las partes sometidas a desgaste (p. e.: pilas, teclados, carcasas, ...) esta garantía será válida durante seis meses a partir de la fecha de su adquisición”. Ella misma presentó copia con sus alegaciones del Certificado de Garantía por lo que obraba en su poder desde el momento de la venta. La reclamación se tramita con fecha 03-08-07 (es decir, un año y once meses después de la compra) y en el servicio de reparación claramente se le indicó que el problema es de la batería y que debe cambiarse. Por lo expuesto, solicito se exima de responsabilidad a la empresa reclamada.

## LAUDO

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

1. Que no ha quedado acreditado un deterioro grave del terminal objeto de la reclamación, puesto que la reclamante ha manifestado que lo sigue utilizando habitualmente sin manifestar nuevas anomalías o defectos en el mismo.
2. Que la garantía del terminal comprado excluía el desgaste o deterioro sufrido por la batería a partir de los seis meses, por lo que no se garantizaba los defectos relacionados con el uso de dicha batería. En cualquier caso el tiempo transcurrido indica que el vicio no era originario, requisito necesario para la aplicación de la garantía.
3. Que se le ofreció a la reclamante un terminal de sustitución durante el periodo de reparación, previa fianza, sin que aquella lo aceptara, por lo que tampoco cabe indemnización por el tiempo en que pudo disponer de dicho terminal.

Por todo ello, **SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN** formulada por la reclamante contra la empresa reclamada, no debiendo, por tanto, esta Compañía abonarle ni compensarle en forma alguna.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1030/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que durante el primer trimestre del año 2007 se solicita a la empresa reclamada la baja del servicio emoción para los dos móviles del contrato, desde entonces no se detectaron más facturaciones por ese concepto.

Con fecha 2 de agosto, en la factura del mes de julio, se anotan 110 conexiones a emoción desde un número determinado, cuando dichas conexiones no se habían realizado desde el móvil, llamando inmediatamente al teléfono de Atención al Cliente. La empresa reclamada alega que el fallo puede estar en algún acceso directo desde el teléfono y se pulsa sin darse cuenta y que se acuda a un distribuidor oficial para la consulta, lo cual se realiza y confirman que para el acceso hay que teclear, al menos, tres teclas, siendo además un teléfono móvil con tapa, por lo que no resulta creíble que se puedan pulsar por error. Además existen conexiones efectuadas por la noche, cuando el móvil permanece apagado toda la noche.

En la consulta del consumo del mes de agosto se observa, nuevamente, otras 114 conexiones al servicio de emoción, reclamando nuevamente mediante el teléfono de Atención al Cliente.

Solicito sea devuelto el importe de 56 euros más IVA correspondiente a las 110 conexiones a emoción de la factura de julio y las 114 conexiones de la factura de agosto por importe de 57 euros más IVA.

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido debidamente notificada mediante acuse de recibo de fecha 12-09-07 no comparece ante este Colegio Arbitral.

### **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 el reclamante contra la empresa reclamada habiendo quedado acreditado que la voluntad del usuario ha sido la de no solicitar ni la de utilizar el servicio emoción ofrecido por la**

**empresa y habiendo acreditado que el interesado solicitó la baja a dicho servicio antes de la fecha de emisión de las facturas que ahora se reclaman.**

**En consecuencia, este Colegio Arbitral, resuelve que procede la devolución del importe de 113 euros más IVA por parte de la empresa reclamada correspondientes al servicio de emisión de las facturas de agosto y septiembre de 2007, ingreso que deberá realizarse en la cuenta que el reclamante mantiene con la empresa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1032/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por irregularidades en la facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta su desacuerdo con el importe de una factura en la que constan unas llamadas que no reconoce haber realizado. Las facturas cuya copia se le facilita en el acto de audiencia para su revisión, no están pagadas.

Actualmente se le reclama la deuda a través de una entidad de gestión de cobros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece en este acto mediante escrito de alegaciones en el que manifiesta que existe una deuda de 220,64 euros, así como que todas las llamadas de la factura han sido realizadas desde la línea del cliente y han sido correctamente tarifadas siendo correcta la facturación, siendo así que toda comunicación efectuada desde la tarjeta SIM asociada al número se considerará efectuada por el titular o con su consentimiento; asimismo en toda controversia entre las partes se otorga plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de servicios salvo prueba en contrario.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por irregularidades en la facturación por considerar que la facturación ha sido realizada correctamente y que la empresa reclamada ha facturado las llamadas realizadas desde el terminal, por lo que la reclamante deberá abonar la cantidad de 220,64 euros.**

**Una vez efectuado el pago de la deuda la empresa reclamada realizará las acciones oportunas para excluir al reclamante en cualquier registro de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1053/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que en la factura de fecha 01-06-07 de la empresa reclamada, le facturan 531 mensajes cortos, resultando el total a pagar 751,73 euros. Posteriormente recibió una nueva factura de fecha 01-07-07 por importe de 404,30 euros, en la que le facturan 279 mensajes cortos. Al comunicarse con la empresa reclamada al ver la facturación, le explicaron que los mensajes son de otra compañía ajena y ellos sólo se encargan de recibir y facturar. La operadora le informa que estos mensajes son denominados Premium y que son facturados por un sistema informático que muchas veces el cliente receptor desconoce y no recibe en su móvil estos mensajes. Fueron muchas las llamadas a la empresa reclamada para pedir aclaración de la situación. Llamó también a la compañía, que es la operadora de los mensajes, no haciéndose responsable de los mismos, e indicándole que sólo podían bloquearle los números que tienen estos mensajes. Esta operadora culpa del problema a la empresa reclamada, y viceversa; inclusive el día que llamó para bloquear los números recibió varios nuevos mensajes de esta operadora, a pesar de solicitar la baja de su número a su sistema. Se puede constatar de su facturación en periodos anteriores que su consumo de teléfono móvil ha sido siempre similar, en torno a los 40 euros, apareciendo de repente, y sin explicación alguna, los mensajes que le han incluido en las facturas referenciadas. Quiere hacer constar también que ha recibido un escrito en el que se le notifica la incorporación al fichero ASNEF-EQUIFAX, a instancia de la empresa reclamada.

Solicita la anulación de los importes facturados por los mensajes en las facturas y la exclusión del fichero ASNEF-EQUIFAX.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por fax, realizando, a efectos de su lectura y consideración en la Audiencia, las siguientes manifestaciones:

1. Informar que los mensajes a los que hace referencia el reclamante en las facturas mencionadas (junio y julio de 2007) se tarifa un consumo en concepto de mensajes originados y recibidos a numeraciones cortas de servicios especiales esencialmente de otra empresa prestadora de servicios.



2. Tras un exhaustivo análisis de nuestros sistemas de facturación y calidad, verificamos que todos los registros de mensajes a contenidos Premium no presentan ningún tipo de anomalía o incidencia, comprobando que han sido efectuados desde una línea determinada de forma totalmente correcta y tarifados según las tarifas vigentes de la empresa reclamada para este tipo de servicios.

En cuanto a los mensajes de contenidos queremos puntualizar que estos corresponden a enviados y recibidos utilizando para ello los proveedores de contenidos varios mencionados anteriormente. Se trata de servicios que se activan enviando un SMS a una de estas numeraciones siempre desde el propio terminal del cliente y a voluntad del mismo.

Es preciso informar que los servicios de tales empresas son servicios de valor añadido accesibles desde la red del operador móvil, en este caso de la red de la empresa reclamada, siendo dichas empresas proveedores de servicios y contenidos.

Los servicios de valor añadido sobre mensajes de texto consisten básicamente en que, mediante el envío de un mensaje de texto a un número corto concreto (que se publicita por el proveedor de servicios o contenidos en algún medio adecuado –prensa, TV, radio, etc.– para conocimiento del potencial usuario), permiten al usuario acceder a un servicio de información o comunicación determinado adicional o añadido al propio servicio de telecomunicación de mera transmisión de mensaje.

3. Asimismo indicar que la empresa reclamada aconseja siempre a sus clientes la utilización del código de seguridad PIN (Personal Identificación Number) al objeto de evitar el uso de la línea por terceros o sin el consentimiento del titular único responsable de cualquier mal uso o uso indebido de la misma.
4. Informar que en la actualidad se encuentra de baja desde el 02-10-07 por falta de pago adeudando la cantidad de 1.156,03 euros correspondiente a las fechas 01-06-07 por importe de 751,73 euros y 01-07-07 por importe de 404,30 euros, habiendo facilitado los datos del proveedor del servicio.
5. En conclusión, a tenor de lo expuesto la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, ofreciendo al reclamante la posibilidad de fraccionar el importe adeudado 1.156,03 euros, debiendo contactar en caso

de que se encuentre interesado, quedando paralizadas las acciones de recobro en tanto se resuelve la presente reclamación.

Solicita el archivo de la reclamación.

### **LAUDO**

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

- 1. Visto el desmesurado número de mensajes originados y recibidos por el terminal del reclamante en un corto espacio de tiempo, y la credibilidad de la declaración de este último, debemos considerar que existen indicios de una conducta irregular por parte del proveedor de contenidos.**
- 2. La empresa mencionada no es parte en el procedimiento.**

**Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1066/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito mediante e-mail remitido en fecha 18-01-08, en el que expone:

“Me ratifico, en la declaración que expuse en el momento de mi reclamación, contra dicha empresa. Reiterando, la petición de la devolución del importe económico, que causó contra mis intereses. Esperando hagan llegar el documento donde estimen oportuno. Atentamente.”

Por otra parte el reclamante en su reclamación expuso que puesto en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada para activar el servicio internacional de su teléfono móvil, le contesta la empresa reclamada con un mensaje en el que dice que ya está activado y que puede hacer uso del teléfono al entrar en Francia. Cuando realiza el viaje a Francia, se encuentra sin cobertura en su teléfono, después de haber hecho los pasos correspondientes de encendido y apagado que le dijeron en la empresa reclamada. Para poder comunicarse necesita comprar otro teléfono con la correspondiente tarjeta por 99,90 euros.

Solicita la devolución del importe de este segundo móvil. En total 99,90 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax en fecha 25-01-08; en el que expone:

“De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por el 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.

En primer lugar deseamos trasladar al reclamante nuestro agradecimiento por haber puesto esta situación en nuestro conocimiento, dado que las comunicaciones que nos hacen llegar nuestros Clientes, constituyen la mejor ayuda a la hora de detectar posibles irregularidades en el Servicio que les ofrecemos. Le comunicamos que el Servicio de Roaming o Itinerancia es aquel que permite al cliente realizar y recibir llamadas con su Servicio de la empresa reclamada cuando se encuentre en otros países en los que existan operadores GSM, utilizando los Servicios de dichos

operadores. Ponemos en su conocimiento que, el servicio de Roaming permite al Cliente utilizar su línea de la empresa reclamada en el extranjero en aquellos países en los que la empresa reclamada tiene acuerdos de préstamo de la red, aplicándose las tarifas impuestas por el operador extranjero, tanto en las llamadas enviadas como recibidas, ya que ambas tienen coste. Queremos informarle que, una vez realizadas las comprobaciones necesarias, el Servicio telefónico que tiene activado el Roaming desde el día 23-06-05. Posteriormente, el día 05-07-07 y previa solicitud del Cliente, se verificó que permanecía activado dicho Servicio. En este sentido, deseamos dejar constancia que, la citada línea no tiene activada ninguna restricción que impida utilizar la misma en Roaming. Si el Cliente, una vez en Francia, adquirió voluntariamente un teléfono francés, nuestra Compañía no asume ese coste, por ser una decisión del Cliente. Por otro lado, verificamos que hubo una reclamación anterior cursada por el reclamante a través de este Organismo, y por el mismo motivo. En la carta de respuesta enviada, se notificaba lo expuesto anteriormente y, como Gesto Comercial de la empresa reclamada, se aplicó un 20% de descuento durante dos ciclos de facturación, sobre el consumo que realizara el Servicio, el cual se puede apreciar en las facturas emitidas con fecha 12 de septiembre y 12 de octubre de 2007, generadas en la Cuenta Cliente, perteneciente al citado Servicio. Ponemos a disposición del reclamante que, antes de viajar, contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde se le informará de las operadoras de la empresa reclamada asociadas del país de destino con las que obtendrá el precio más económico, y atenderán cualquier gestión que precise en relación a este tema

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo. Atentamente, Departamento de Atención al Cliente.”

## LAUDO

**A la vista de la documentación obrante en el expediente y de los escritos de comparecencia de ambas partes, se considera:**

- 1. Que el reclamante no especifica si la falta de cobertura se produjo en un momento puntual, por posible saturación de la red, o por falta de cobertura radio-eléctrica en el lugar donde se hallara.**
- 2. Que la adquisición de un nuevo terminal por parte del reclamante parece desmesurada sin agotar previamente otras alternativas.**

**Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, no debiendo, por tanto, esta Compañía realizarle ninguna otra compensación o descuento por este motivo**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1067/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por fax, realizando las siguientes alegaciones: El reclamante es cliente de la empresa reclamada desde hace varios años con el mismo número de teléfono.

A partir de principios del año 2006, dejó de recibir las facturas de consumo correspondientes a su teléfono móvil, que, sin embargo, sí que eran pasadas al cobro por su entidad bancaria.

Se pone en contacto con la Compañía para solicitar las facturas no recibidas y para comunicar que las facturas no llegaban a su domicilio y por tanto debía rectificarse éste. Después de varias negativas de la Compañía a emitir un duplicado de las facturas, consigue examinarlas a través de Internet, donde se percata que la dirección que figura en los archivos de la Compañía no se corresponde con la suya. La Compañía le comunica que existe un problema informático, el cual se solucionará brevemente; sin embargo, a fecha de hoy, sigue sin recibir sus facturas.

Una vez examinadas las facturas cobradas y no recibidas, en dos de ellas, una de fecha 01-05-07 y otra de 01-07-07, ya incorporadas al expediente, figuran varias irregularidades consistentes en números de teléfono a los cuales no han llamado y que incrementan enormemente el importe de las facturas (se adjuntan desgloses de dichas facturas).

Al margen del daño económico sufrido, está viendo vulnerado su derecho a la intimidad y a la protección de sus datos personales, por dos motivos: primero, porque desde hace un año, las facturas están siendo remitidas a una dirección que no es la suya, por lo que se están divulgando sus datos personales, entre otros, su número de cuenta bancaria, con las consecuencias que ello pueda depararle. Y segundo, porque, en una fecha que ignora, se ha procedido a la modificación de su domicilio en los archivos de la Compañía sin su consentimiento.

Considera que la empresa reclamada ha vulnerado los derechos previstos para los consumidores de los servicios telefónicos en los artículos 63 y 112 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril. Así como los derechos contenidos en la Ley Orgá-

nica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones.

Solicita la devolución del importe de 210,53 euros; comunicación y argumentación de la causa o motivo que originó hace aproximadamente un año el cambio de dirección de las facturas del teléfono móvil y envío de las facturas correspondientes a su consumo mensual.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por fax, realizando las siguientes manifestaciones:

En primer lugar comunicar que la empresa reclamada sólo factura las llamadas realizadas o mensajes enviados desde el número de abonado emisor de las mismas, disponiendo el servicio de la empresa reclamada de un número de PIN, debiendo tener conocimiento del mismo exclusivamente el titular de la línea, al objeto de que dicho terminal no sea utilizado por terceros.

Tras realizar las verificaciones oportunas, se confirma que las llamadas han sido emitidas desde la línea de la cual es usuario el reclamante, pudiendo ser que su terminal hubiera sido utilizado por un tercero con o sin su consentimiento, siendo el titular de la línea el único responsable de la guarda y custodia de su equipo, pues a mayor abundamiento, como se puede comprobar, dispone de medios suficientes para evitar que se produzcan dichas situaciones.

Las llamadas se realizaron a un 905. Esta línea es de concursos y juegos televisivos, más concretamente de concursos de la emisora de TV Antena 3. Este tipo de consumo a líneas 905 están destinadas a tráfico masivo, concursos, encuestas, programas, y en multitud de ellas las descuelgan locuciones de máquinas y plataformas; por lo tanto, desde el proveedor de contenidos dicha locución genera un “descuelgue”, momento en el que nuestras MSCs comienzan a escribir los CDRS de tarificación hasta que se produzca el “cuelgue” por parte de A, de B, o de la red.

Es un tráfico que se paga al proveedor de contenidos y por lo tanto es un tráfico que se debe tarificar a nuestros clientes.

En conclusión, se considera que la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad, habiendo facturado las llamadas objeto de reclamación en virtud de las tarifas vigentes en ese momento.

Solicita la desestimación de la pretensión del reclamante.

## LAUDO

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

1. Visto el desmesurado número de llamadas originadas desde el terminal del reclamante en un corto espacio de tiempo y el resto de las circunstancias del caso, debemos considerar que existen indicios de una conducta irregular por parte del proveedor de contenidos.
2. La empresa mencionada no es parte en el procedimiento, por lo que no da lugar a la solicitada devolución por parte de la empresa reclamada.
3. Las facturas han sido enviadas por error a Calanda en vez de a Alcañiz.

Por todo ello, **SE ESTIMA PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN** formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo esta última enviar en adelante las facturas a la dirección del reclamante.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1084/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios de telecomunicaciones

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que adquirió una tarjeta prepago para realizar llamadas fuera de España, y le ha sido aplicada una tarifa distinta y adicional a la de la tarjeta mencionada.

Afirma haber realizado las llamadas detalladas, no obstante, le han duplicado el cargo mediante la tarjeta prepago y el cargo de la empresa reclamada. En cada llamada y en uso de la tarjeta prepago, se mostraba el consumo que se iba realizando en la pantalla del terminal, con lo cual nada hizo pensar en ninguna irregularidad en el consumo y su tarificación. En ningún momento se le informó o advirtió de la duplicidad de cargos por las llamadas, a pesar de que la compañía emisora de la tarjeta coincide con la reclamada.

Todas las facturas que se le han presentado al cobro están pagadas, y en ningún momento ha realizado devolución alguna, ni siquiera de la factura que reclama la empresa en sus alegaciones, de importe 84,04 euros, que afirma desconocer.

Mantiene la relación contractual con la empresa reclamada.

Solicita la devolución del dinero cobrado por la empresa reclamada por las llamadas realizadas con tarjeta, considerando que las tarjetas preparado dan derecho a llamar, pues el importe se ha abonado previamente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 30-10-07 que se incorpora al expediente y cuya copia se entrega a la parte reclamante, y a los miembros del Colegio Arbitral.

Manifiesta que todas las llamadas han sido realizadas desde la línea del Cliente, y que han sido correctamente tarificadas.

Explican el procedimiento y tarificación de uso de línea móvil española en el extranjero. Justifican la facturación en el uso del servicio Roaming.

Manifiestan que consta impagada la factura de fecha 26-10-07 e importe de 84,04 euros, impuestos incluidos.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada no tiene responsabilidad alguna sobre un producto adquirido en un tercer país y apreciar que ha cumplido con sus obligaciones contractuales del servicio Roaming.

Con respecto a posibles deudas pendientes manifestadas por la reclamada, este Colegio Arbitral considera que no han quedado acreditadas, habiendo atendido el reclamante todas las presentadas al cobro.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1085/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### **Por el importe de 40,00 euros por llamada que no ha realizado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que “constan unas llamadas al 807... teniendo restringidas las llamadas y al llegarle estas llamadas, se pone en contacto con Atención al Cliente para que le informen del particular. No conoce este número 807. En la misma tienda de la empresa reclamada es donde le efectúan la baja, la restricción de esas llamadas sin que le conste. Solicita que le explique con quien realizó la llamada. La factura está pagada. El uso del terminal es exclusivamente por mi parte, conviviendo en el domicilio con mi hija pequeña de 10 años.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que la reclamante, en síntesis, manifiesta que el Servicio se dio de alta de la empresa reclamada con fecha 13-07-07 a nombre de la reclamante, al activar la línea se aplica la restricción obligatoria de llamadas a números con rangos comprendidos entre 8036 hasta el 8039; 8066 hasta el 8069; 8076 hasta el 8079, ya que debido a su alto coste, todos los clientes tienen restringidas por defecto las llamadas a Servicios de Tarificación adicional de niveles altos.

Le indicamos también que, desde la fecha de activación, no nos consta solicitud alguna para restringir el resto de llamadas a Tarificación Adicional, por lo que la factura de fecha de emisión 15-08-07 es correcta y se corresponde al consumo realizado.

En relación a la llamada realizada el día 16-07-07 a las 13,28 horas al número 807... le indicamos que corresponde al servicio de información general de una empresa de servicios, al contactar con el citado número se facilita la tarifa aplicada y la dirección de contacto.

Por otra parte, ponemos en su conocimiento que en factura por cada llamada realizada a alguno de estos números, aparecen dos líneas como si fueran dos llamadas distintas, pero son a la misma hora, al mismo número y de la misma duración.

Asimismo, queremos solicitarle que la reclamante se mantiene en relación a la cantidad pendiente de pago de 107,96 euros, impuestos incluidos, que constan, en su Cuenta Cliente de la empresa reclamada, y cuya reconvencción expresa le solicitamos.

De esta forma, le hacemos saber que dicha cantidad corresponde al consumo generado por el Servicio en las facturas de fecha de emisión 15 de octubre y 15 de noviembre de 2007, correspondiente al consumo en llamadas y mensajes del mismo.

Ponemos a disposición de la reclamante nuestro departamento de Atención al Cliente, donde le atenderán cualquier cuestión que precise con relación a este tema.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que no ha quedado suficientemente acreditado que la reclamante hubiera solicitado la restricción de las llamadas de tarificación adicional.**

**Respecto a la reconvención solicitada por la empresa reclamada, este Colegio Arbitral no puede entrar en su consideración dado que la misma no ha presentado ninguna prueba al respecto.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1088/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por supuestas irregularidades en telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece y consta el acuse de recibo de la correspondiente citación de fecha 20-11-07.

Solicita la devolución del importe cargado como Roaming de la llamada realizada desde Francia a España el día 07-08-07, a las 22,39,11 horas, con una duración de 5 minutos 18 segundos. Y un importe de 45,6060 euros por no corresponder a la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama por la tarificación de llamadas realizadas en Roaming en su factura de fecha 12-08-07, según indica, adquirió una tarjeta prepago para realizar llamadas desde fuera de España, llamando a un número gratuito, y ha sido aplicada una tarifa muy elevada en las llamadas efectuadas.

Una vez estudiada la reclamación, trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, y en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que las llamadas objeto de la reclamación han sido tarifadas correctamente.

Que, cuando un cliente con una línea móvil española se desplaza al extranjero, si realiza las llamadas desde su propio terminal está utilizando el servicio de Roaming, esto es, realiza las llamadas a través del operador que elija en el extranjero, siempre y cuando exista acuerdo y se haya activado previamente este servicio a petición del cliente. Este tipo de llamadas tienen una tarificación diferente al coste de las llamadas en el propio país del usuario, en función del tipo de número al que llama y que el cliente puede consultar a través de los diferentes medios de información disponible de la empresa reclamada, el servicio de Atención al Cliente o en la página web de la empresa reclamada. La tarjeta utilizada obliga a marcar un número para establecer comunicación y realizar las llamadas a través de este tipo de tarjeta, que será diferente en función del país donde se encuentre el usuario, siendo estos números gratuitos siempre y cuando se llame utilizando la red nacional del país donde se encuentre el cliente. Cuando estas llamadas se realizan desde un teléfono de la empresa reclamada, utilizando una red de un operador extranjero, y por tanto en Roaming, estas líneas tienen consideración de “número de tarificación especial” como es este caso, ya que el cliente se encontraba en el momento de realizar las lla-

madras, fuera de España y utilizando un teléfono español de la empresa reclamada. Por tanto, la llamada que se realiza desde la línea de la empresa reclamada española, al número de acceso de la tarjeta tiene una tarificación especial, al estar realizando la llamada en Roaming. Por lo que, para que estas llamadas se facturen únicamente a través de estas tarjetas, éstas se deben hacer desde teléfonos fijos, móviles o cabinas telefónicas del país del extranjero en el que se encuentre el cliente, o bien desde un teléfono móvil de la empresa reclamada ubicado en España.

Que, este tipo de tarjetas de llamadas internacionales no son un producto de la empresa reclamada, sino de otras empresas, dado que nuestra Compañía ya dispone de un servicio concreto para este tipo de llamadas que es el Roaming Internacional, sin necesidad de tarjetas ni de otro tipo de dispositivos. Tan sólo se activa a través de Atención al Cliente, desde donde se ofrece toda la información necesaria para su utilización.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones presentadas por las partes, entiende que no ha quedado demostrada la gratuidad del número de teléfono con el que se comunicó el reclamante al ser realizada la llamada mediante tarjeta prepago y no desde un teléfono fijo, móvil o cabina telefónica del país extranjero, o desde un terminal de la empresa reclamada utilizando el servicio de Roaming de la compañía, por lo que dicha llamada tiene la consideración de “tarificación especial”. Por tanto, este Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1102/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 14-10-06 se contrató un servicio de datos UMTS de la empresa reclamada de 3 gigas para uso particular y por 35 euros/mes. Durante los cuatro primeros meses no hubo ningún problema en la facturación, pero la factura de marzo aparece con un importe de 3.237,59 euros. Desde esa fecha intentó solucionar el problema sin obtener ninguna contestación por parte de la empresa reclamada. Desde febrero de 2007 tengo cortado el servicio. Desde Atención al Cliente me indican que el número pertenece a una empresa con la que no tengo nada que ver.

Solicito pagar únicamente la cuota contratada de 35 euros por los meses que me reclaman.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante alegaciones presentadas a través del fax en fecha 27-11-07 en las que resumidamente alega que el reclamante tenía contratado una tarifa plana hasta el límite de 5 gigabytes, se facturará cuando se sobrepase el límite de gigabytes contratados, un coste de 0,0005 euros por kilobyte (1 gigabyte es igual a 1.073.741.824 bytes). Por tanto dicho producto no se comercializa como una tarifa plana de Internet, sino que el precio del módulo contratado incluye una franquicia de consumo de datos y mediante el programa Escritorio de la empresa reclamada, disponible para los clientes al adquirir una tarjeta PCMCIA se puede controlar el consumo acumulado en cada momento.

La empresa reclamada anula 2.486,58 euros de la factura objeto de reclamación como atención comercial considerando que la empresa no ha cometido irregularidad alguna en la prestación del servicio y procede a aplicar la compensación por incumplimiento de contrato de compromiso de permanencia.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada habiendo quedado acreditado que se ha producido una facturación desproporcionada en relación con la contratación**

de una tarifa plana de acceso a Internet y las tarifas en general aplicadas al acceso de banda ancha en Internet.

En consecuencia, este Colegio Arbitral, resuelve que la deuda a la que tiene que hacer frente el reclamante es:

- Factura de marzo de 2007 por un importe total de 70,76 euros (IVA incluido).
- Factura de abril de 2007 por un importe total de 67,28 euros (IVA incluido).
- Factura de mayo de 2007 por importe de 0 euros.

Por lo tanto, la Compañía reclamada emitirá una factura de liquidación de la citada deuda por importe de 138,04 euros (IVA incluido), reanudando el servicio una vez se salde la deuda.

Una vez liquidada la deuda la Compañía deberá realizar todas las gestiones para proceder a la baja de todos los ficheros de deudores o morosos en los que pueda estar incluido el reclamante.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1115/07-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. Han recibido una serie de mensajes sin haberlos solicitado y sin tener conocimiento de que estuvieran suscritos a este servicio. En la factura de julio aparecieron por primera vez estos mensajes, pasando de unos 35 euros a más de 140 euros. En el desglose de llamadas aparecen mensajes simultáneos. Hay tres líneas en la misma factura. En la primera factura en controversia aparecen SMS especiales en una línea; en la siguiente en dos líneas, y finalmente acaban apareciendo en las tres líneas (una la utiliza la madre y las otras dos sus hijos). Uno de sus hijos descargó un tono y al parecer quedó suscrito; luego aparecieron en las otras dos líneas. Intentaron darse de baja llamando a dos números de teléfono que les proporcionó la empresa reclamada; pero tras varias llamadas no pudo contactar con ellos. Finalmente ha podido darse de baja enviando SMS con la palabra baja a los tres números cortos, desde las tres líneas. En la factura de septiembre vuelven a aparecer suscripciones a dos números cortos especiales; asimismo aparece una suscripción en octubre. Han planteado procedimiento a la SETSI en cuanto a las empresas prestadoras de servicios sin que se haya podido contactar con estas empresas. Solicita la devolución de los importes de los mensajes especiales que consideran que han recibido de manera fraudulenta, desglosado en la documentación que adjuntan relativa al procedimiento de la SETSI.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama por las facturas generadas desde el mes de junio de 2007, ya que se registran mensajes que asegura no haber enviado.

Una vez estudiada la reclamación trasladada a nuestros diferentes departamentos implicados y efectuadas las comprobaciones oportunas al respecto de la misma, y en virtud de los términos expuestos, deseamos poner de manifiesto que los mensajes SMS objeto de la reclamación están correctamente tarificados.

Dichos mensajes SMS responden a servicios tales como recursos, tonos, logos, etc. 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 8, párrafo segundo in fine, de las mencionadas Condiciones del Contrato).

Es de destacar, a mayor abundamiento, la Cláusula 8 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago entre el cliente y la empresa 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.

Asimismo, deseamos manifestar que no se ha observado anomalía alguna en la facturación.

En dicha factura reclamada constan tarifados Servicios tales como los mensajes SMS.

En dichos mensajes de texto especiales (SMS especiales) que son servicios de datos, para la obtención de contenidos o participación en concursos, los cuales son prestados por proveedores de contenidos o entidades de servicios de información, participación en concursos o votaciones, bajo solicitud, es el operador de telefonía móvil el que, a través de su red, traslada al usuario o consumidor dicha participación, información o contenidos, y posteriormente gestiona el cobro del servicio especial prestado por dichas entidades.

En cualquier caso, dichos Servicios, la obtención de los contenidos o la participación en concursos y votaciones, a través de los referidos SMS especiales, se lleva a término mediante un procedimiento que garantiza el consentimiento o la declaración de voluntad libre del consumidor o usuario en aras a la protección de sus derechos en la contratación de dichos Servicios; a saber:

El consumidor recibe la información necesaria y precisa (TV, prensa, publicidad, etc.) sobre el coste de los mensajes SMS especiales (tonos, logos, concursos, etc.) gozando del periodo reflexivo que estime conveniente para solicitarlos, y cuando está interesado en su contratación envía un SMS con la/s palabra/s o clave predispuesta por el prestador de servicios SMS especiales al número publicitado y, en consecuencia, para la solicitud del servicio o contenido es necesaria una conducta activa del consumidor, que envía un SMS solicitándolo.

Cursada correctamente la petición, se procede a la tarificación que aparece reflejada en la factura emitida por el operador y que es el SMS que supone un coste para el Cliente de servicios pospago constando en factura el número al que se ha dirigido el Cliente, y al descuento del saldo en servicio pagado.

Remitido el SMS por el consumidor o usuario solicitante o contratante, habitualmente, se emite un SMS por el prestador de servicios confirmando la correcta recepción de la solicitud.

El cobro de tales servicios está amparado, a su vez, en las Condiciones Generales del Servicio Pospago aplicable al contrato suscrito con anterioridad por el Cliente y a las que éste se adhiere, o en su caso, Condiciones Generales del Servicio Prepago.

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).

En este sentido, de conformidad con la Cláusula 13, letra A, de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago suscrito entre el Cliente y la empresa reclamada, 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 las facturas impagadas a entidades de recobro.

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 el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado que la empresa reclamada ha actuado diligentemente en esta controversia, informando al reclamante de la razón social de las empresas prestadoras del servicio de mensajes cortos especiales a las que debería dirigir su reclamación.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1118/07-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 la empresa reclamada le llamaron por teléfono para ofertarle una promoción de mensajes gratuitos fidelizándose doce meses. En cuanto al módulo MC le dijeron que podía quitarse los números para mensajes para que éstos fueran gratuitos (50 mensuales); el compromiso fue que el módulo MC quedaría en las mismas condiciones anteriores en cuanto a llamadas. Posteriormente comprobó que le habían quitado las llamadas a MC. Llamó a la Compañía y le dijeron que había sido un error de la empresa, pero que ya no se lo podían dar de alta. Reclamó a la Compañía, y le abonaron como gesto comercial 12 euros. No obstante, ello no le satisface sino que solicita volver al compromiso que le ofertó la empresa de 50 mensajes gratuitos mensuales con una fidelización de doce meses (en todos sus mensajes a todos los números) y sin que se altere el módulo MC de llamadas; subsidiariamente, solicita volver a la situación anterior, es decir, a tener el módulo MC tanto para llamadas como para mensajes.

**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 del que consta su entrega con fecha 16-11-07.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la visa de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado suficientemente acreditado por las manifestaciones de la reclamante, no desvirtuadas por la empresa reclamada, que se ha producido un incumplimiento de la promoción ofertada de 50 mensajes gratuitos con una fidelización de doce meses sin alteración en las promociones de voz.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- Que la empresa reclamada restituirá a la reclamante la promoción de MC en llamadas en las condiciones contratadas en su día.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1121/07-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. Recibió una oferta por 1 euro/día por 10 Mb descargados, y la aceptó, a mitad de junio. No le dijeron ni ponía en ninguna parte que tuviera que hacer algún ajuste de conexión. Fue haciendo seis o siete conexiones diarias, sin llegar a 10 Mb. Cuando le llegó la factura, le aplicaban cargo por cada conexión. Cuando llamó a la empresa le dijeron que tenía que haber descargado un programa, pero ése no era el compromiso contratado. Devolvió la factura. Le volvieron a enviar otra, que también devolvió. Entonces solicitó la baja, y además entonces le aplicaron penalización por baja anticipada; ésta no la ha abonado. Ha abonado la factura de agosto por importe de 80,56 euros. Sin abonar quedan dos facturas, la factura de 191,30 euros por conexiones erróneamente aplicadas y la factura con la penalización por baja anticipada, que asciende a 261,12 euros. De la factura en controversia, solicita pagar solamente las llamadas y mensajes, y de las conexiones a Internet solamente 1 euro/día, cuantificándose en 24,36 euros, más llamadas y mensajes, que ascienden a 79,89 euros; de la factura de penalización por baja anticipada, considera que debe abonarla (69,82 euros). Solicita asimismo la exclusión del fichero de morosos.

**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 aviso de recibo del que consta su entrega el 30-11-07.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que no se ha aplicado la tarificación estipulada en el contrato.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 174,07 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las llamadas, mensajes y conexiones a Internet de acuerdo a la tarifa contratada de la factura de fecha 01-07-07, que asciende a 104,25 euros; más 69,82 euros de la factura íntegra que incluye la penalización por baja anticipada.
- Una vez satisfecho dicho importe de 174,07 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier registro de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de este asunto.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1122/07-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. Se dio de baja en el plazo que dio el Gobierno, y le enviaron una factura con una penalización que considera que no procede. Solicitó la baja por burofax en plazo, pero aun así le aplicaron una penalización y le incluyeron en un fichero de morosos. La factura no está abonada. No recuerda cuándo se dio de alta, pero cree que le quedaban solamente dos o tres meses para el cumplimiento del compromiso de permanencia. El terminal bonificado lo envió la empresa cuando se dio de alta, pagando por él un precio. Solicita la anulación de la factura en controversia por importe de 120,83 euros, y la exclusión del fichero de morosos.

**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 aviso de recibo del que consta su entrega el 30-11-07.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE**, la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien, con carácter general el usuario tiene derecho a cambiar de operador en cualquier momento sin que proceda la exigencia de penalización, en los supuestos de adquisición de terminales a precio promocional, como es el caso que nos ocupa, procedería la exigencia de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia, en cuyo caso se aplicaría una compensación proporcional al tiempo restante hasta el cumplimiento de los dieciocho meses; este plazo que restaba para los dieciocho meses no ha sido acreditado documentalmente por el reclamante, pero tampoco ha sido desvirtuado por la empresa reclamada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 60 euros, impuestos incluidos.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 60 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier registro de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de este asunto**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1135/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por irregularidades relacionadas con la prestación del servicio telefónico**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, enviando fax el 25-02-08, y expone que se reitera en lo expuesto en su reclamación de 06-09-07, considerando excesiva la facturación de los meses de julio y agosto de 2007, porque, aunque no niega que con el móvil que está a su nombre y utiliza su marido, se hicieron llamadas a los teléfonos 905, de TV, sí niega que haya estado enganchado al teléfono, segundo a segundo, durante una barbaridad de horas, teniendo en cuenta que el programa duraba un par de horas y volvía a emitir a las 6 de la mañana.

Cuando ya indicaba en su reclamación, la protesta se la hizo saber a la empresa reclamada mediante fax mandado el 14-08-07, y mediante llamadas al servicio que tienen para Atención al Cliente, indicando que en el móvil de su marido consta, referente al mes de agosto que el día 6 realizó una llamada a las 4,47 y otra a las 5,29 y el día 8, una llamada a las 3,11 y otra a las 3,30, que duraron escasos segundos, no la barbaridad que le reclaman de 2.078,15 euros, al número 905.

En contestación al fax enviado tuvo una respuesta del Departamento de Consumo, indicándole que no era normal la cantidad de dinero que tenía acumulado y que, por ello, le privaban de poder realizar llamadas con dicho número de teléfono y con el que utiliza ella, pero que podría recibir llamadas. Esto ocurrió el día 17-08-07, después de haber enviado el fax y antes de pasar la factura, que no se negaba a pagar para que no le cortasen la línea, porque necesita el móvil para el trabajo.

La empresa no le dio facilidades de pago, pues le informaron que disponía de 90 días desde que le cortaron el uso de hacer llamadas, y que no tendría derecho a llamar hasta haber pagado la totalidad de la factura, sabiendo que lo necesita para trabajar.

Les pidió que le restringieran las llamadas a 905, o que pusieran un tope de consumo, pero le indicaron que no se podía hacer, que cuando pagara la factura pondrían en estudio el teléfono. Considera que se deberían tomar medidas para que estas peticiones fueran atendidas por las Compañías Telefónicas.

Solicita la devolución del dinero.



**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, enviado por fax de fecha 25-02-08, y expone que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas, desean poner de manifiesto que las llamadas objeto de la reclamación han sido tarifadas correctamente. En primer lugar, indican que en el supuesto de que surja 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 postpago). Además, a mayor abundamiento, en dichas Condiciones Generales del Contrato, se 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 Condiciones Generales y a la Ley.

Desean manifestar que no se ha observado anomalía alguna en la facturación objeto de la reclamación, verificando que las numeraciones 905 corresponden a un servicio de sobretarifación asociado a un concurso de televisión, y que las llamadas aparecen realizadas de forma consecutiva porque al llamar a 905, la locución indica que sólo con pulsar cualquier tecla se realizará llamada automática hasta que finaliza el concurso, por lo que el cliente es informado previamente de la realización de dichas llamadas.

Solicita se acuerde laudo desestimatorio en la reclamación planteada.

### **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:**

- 1. Con el móvil de la reclamante se han efectuado llamadas al Servicio 905.**
- 2. Se observa una facturación incorrecta en el mencionado Servicio al superponerse en el tiempo llamadas que en la práctica son materialmente imposibles de efectuar.**

**Por todo ello este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN** formulada por la reclamante contra la empresa reclamada, entendiéndolo que hay responsabilidad compartida entre las partes en el consumo realizado en servicios especiales durante el periodo 21-07-07 al 20-08-07. Así, la reclamante deberá abonar el 50% de 1.748,54 euros (IVA no incluido) más el consumo en llamadas y en servicio de datos/Internet ascendiendo la deuda por la factura a 917,24 euros (IVA no incluido) debiendo regularizarse dichas cantidades entre las partes.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1145/07-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. En julio de 2007 su hija viajó a Canadá, compró tarjetas telefónicas de una empresa asociada a la empresa reclamada, y llamó al domicilio de Zaragoza. Cuando llegó la primera factura comprobaron que habían incluido una llamada hecha a cobro revertido, reclamó y le anularon esa llamada. Después le volvieron a hacer otra factura por importe de más de 400 euros; y otra de unos 250 euros, factura ésta que no ha recibido. Su hija hizo las llamadas de acuerdo con las instrucciones de la tarjeta; comprobaron en la página web que la empresa emisora de la tarjeta tenía acuerdos de Roaming con la empresa reclamada. La tarificación de la empresa reclamada ha sido completa, además de consumir la tarjeta; consideran que le han hecho una facturación total de las llamadas, sin descuento alguno por tener tarjeta; no les han informado por ninguna vía de que la tarificación iba a ser de esta forma; creían que la empresa reclamada no les iba a facturar. Todas las facturas, menos éstas dos en controversia, están abonadas. Aun habiendo una reclamación en marcha, les han suspendido el servicio con fecha 16-10-07. Solicitan abonar solamente lo verdaderamente consumido en cuanto a la información facilitada, es decir, 45,53 euros, anulándose los 744,29 euros de Roaming; por otra parte, solicitan la anulación de todas las facturas emitidas posteriores a fecha 16-10-07, por estar suspendido el servicio; asimismo, solicitan indemnización por daños y perjuicios por suspensión del servicio; por último, solicitan la baja del servicio sin penalización.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que la reclamante, en síntesis, manifiesta en su escrito de reclamación no estar de acuerdo con determinados cargos recogidos en las facturas de fecha 26-07-07 y 26-08-07, según indica, adquirió una tarjeta prepago para realizar llamadas desde fuera de España, llamando a un número gratuito, y ha sido aplicada una tarifa muy elevada en las llamadas efectuadas.

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 las facturas reclamadas han sido realizadas desde la línea de la Cliente, ahora reclamante, han sido correctamente tarifadas, y por ende, dichas facturas, objeto de la reclamación, son del todo correctas.

En relación con este supuesto hemos de señalar que de conformidad con la Cláusula 7 de las Condiciones Generales de Servicio Pospago entre el Cliente y la empresa reclamada, 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 a la prestación de los Servicios, salvo prueba en contrario (Cláusula 7, párrafo segundo, de las mencionadas Condiciones del Contrato).

Que, cuando un cliente con una línea móvil española se desplaza al extranjero, si realiza las llamadas desde su propio terminal está utilizando el servicio de Roaming, esto es, realiza las llamadas a través del operador que elija en el extranjero, siempre y cuando exista acuerdo y se haya activado previamente este servicio a petición del cliente. Este tipo de llamadas tienen una tarificación diferente al coste de las llamadas en el propio país del usuario, en función del tipo de número al que llama y que el cliente puede consultar a través de los diferentes medios de información disponibles de la empresa reclamada, el servicio de Atención al Cliente o en la página web de la empresa reclamada. La tarjeta utilizada obliga a marcar un número para establecer comunicación y realizar las llamadas a través de este tipo de tarjetas, que será diferente en función del país donde se encuentre el usuario. En el caso que nos ocupa se trata de números 800, siendo éstos gratuitos siempre y cuando se llame utilizando la red nacional del país donde se encuentre el cliente. Cuando estas llamadas se realizan desde un teléfono de la empresa reclamada, utilizando una red de un operador extranjero, y por tanto en Roaming, estas líneas tienen consideración de número de tarificación especial como es este caso, ya que el cliente se encontraba en el momento de realizar las llamadas, fuera de España y utilizando un teléfono español de la empresa reclamada. El cliente llamó desde su teléfono móvil de la empresa reclamada a una serie de números, siendo estas llamadas las que se tarifican en su factura. Por tanto, la llamada que se realiza desde la línea de la empresa reclamada española, al número de acceso de la tarjeta tiene una tarificación especial, al estar realizando la llamada en Roaming. Por lo que, para que estas llamadas se facturen únicamente a través de estas tarjetas, éstas se deben hacer desde teléfonos fijos, móviles o cabinas telefónicas del país del extranjero en el que se encuentre el

cliente, o bien desde un teléfono móvil de la empresa reclamada ubicado en España. Que, actualmente consta impagada por parte de la Cliente, ahora reclamante, su factura de fecha 26-07-07 e importe de 484,44 euros, impuestos incluidos, y la de 26-08-07 por importe de 259,77 euros, impuestos incluidos, siendo ésta la deuda que la reclamante ostenta frente a la empresa reclamada.

Se solicita se acuerde laudo desestimatorio, y asimismo se acuerde el pago del importe de 744,21 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, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que si bien la empresa reclamada ha facturado de acuerdo a las condiciones generales y particulares del contrato, ha procedido a la suspensión del servicio habiendo una reclamación abierta en vía arbitral, produciéndose los correspondientes perjuicios.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 744,21 euros, impuestos incluidos, correspondiente al importe de las facturas en controversia.**
- En cuanto a las facturas emitidas con posterioridad a 16-10-07, fecha en la que se suspendió el servicio, quedan anuladas.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 744,21 euros, quedará resuelta la relación contractual entre las partes sin que proceda la aplicación de penalización alguna por baja anticipada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1172/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que no me conformo con que se me haya anulado por parte de la citada Compañía el importe que tenía pendiente de abonarles y que me lo perdonan por una deferencia comercial. Tal y como expuse en el escrito demandante, para dejar a cero la controversia, me tienen que devolver el importe de 6,96 euros que la empresa reclamada adeudó en mi cuenta y que corresponde a su factura de fecha 16-11-06, periodo facturado 16-10-06 al 15-11-06.

A raíz de la resolución parcial por parte de la citada Compañía, como quiera que este tema me abruma, causa por la que me atreví a contestar a las llamadas que me hizo la empresa reclamada, en mi nombre, otra persona se puso en contacto con esta operadora a través de su número telefónico para comentar el tema. Estuvo colgado al teléfono más de media hora, al final, después de que marearon la perdiz cuanto quisieron, sacaron la conclusión de que tenía que ser la interesada la que tenía que llamar a pesar de que se les fue facilitando todos cuantos datos pedían. En esta ocasión la atendieron. Al final no tuve más remedio que llamar yo y, también después de no se cuánto rato fueron tajantes al decirme que yo me tenía que haber dado de baja (la cantinela de siempre).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, y manifiesta que la reclamante, en síntesis, reclama que se aplique la baja definitiva de la línea con efectos desde el 05-10-06, la anulación de las facturas que se emitieron con posterioridad a su solicitud de baja.

Después de cotejado en el documento adjunto a la reclamación trasladada por esta Junta, remitido por la reclamante con fecha 05-01-07, consideramos que la solicitud de baja no reúne todos los requisitos establecidos en la Cláusula 14 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago suscritas entre el Cliente y la empresa reclamada, ya que no fue remitida copia del Documento Nacional de Identidad. La línea fue suspendida con fecha 18-01-07 y causó baja definitiva con fecha 24-03-07.

En aras de solucionar la controversia, se ha procedido a la anulación de fecha 16-11-06 y 16-12-06 por importe de 6,96 euros impuestos incluidos cada una. La reclamante actualmente no tiene deuda con la empresa reclamada respecto a esta línea.

Asimismo entendemos que procede el abono de las facturas con fecha 16-01-07 y 16-02-07 al haber estado la línea hasta el 18-01-07, fecha en la que se realizó la suspensión del servicio.

Se solicita se acuerde laudo conciliatorio.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado acreditado que se solicitó la baja de dicha línea con fecha 05-01-07, por lo que a partir de esa fecha no debería facturarse el servicio; por otra parte, la empresa, como gesto comercial, procede a la anulación de las facturas de fecha 16-11-06 y 16-12-06.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- La anulación de la deuda pendiente de pago, por compensación de abonos y débitos, procediéndose a la resolución contractual entre las partes.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1180/07-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. En la factura de 21-01-07 aparecieron llamadas a un número no reconocido por la reclamante. Llamó a la empresa reclamada y le hicieron un abono de 5 euros. Pero además de eso, en la siguiente factura, aparecieron llamadas a ese mismo número, incluso cada dos minutos. Reclamó de nuevo y devolvió la factura, rompió la tarjeta, le cobraron las dos cuotas de los dos meses posteriores por consumo mínimo, sin haber utilizado el servicio; por impago, le dieron de baja, y posteriormente le regularizaron la penalización por baja anticipada. De la deuda de 145,52 euros, solicita se anulen las llamadas a Sudáfrica, no realizadas, por lo que sólo debería abonar 9,24 euros.

**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 21-02-07 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. Así también solicita la devolución del cargo de penalización por baja anticipada del contrato cargado en la factura de fecha 21-08-07 por importe de 81,20 euros, impuestos incluidos.

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 21-02-07, objeto de la reclamación interpuesta, han sido correctamente tarificadas, 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 empresa reclamada, 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).

Las llamadas reclamadas son las realizadas al número +278.... Estas llamadas son conexiones de datos realizadas a través de un número de conexión a WAP que no es el de la empresa reclamada (el número correcto es otro). La configuración a WAP no era la correcta para conectarse a este servicio con una línea de la empresa reclamada, por lo que en lugar de hacerse efectiva la conexión, se realizaron llamadas al número +278.... El cliente tiene a su disposición toda la información del servicio WAP, funcionamiento y configuración, a través del servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada y en los folletos disponibles en las tiendas de la empresa reclamada.

Que en la factura de fecha 21-01-07 aparecían llamadas a este número y desde el Servicio de Atención al Cliente se realizó el abono del importe cargado por éstas, a modo de compensación, informando al cliente del motivo de estas llamadas e indicando el modo de evitar que se volvieran a realizar. Este abono fue de 5 euros, sin impuestos, abono reflejado a modo de descuento en la factura de fecha 21-02-07.

Que, actualmente consta impagada por parte de la Cliente, ahora reclamante, su factura de fecha 21-02-07 e importe de 145,52 euros, impuestos incluidos, siendo ésta la deuda que la reclamante ostenta frente a la empresa reclamada.

Que, la línea de la Cliente, ahora reclamante, suscribió con la empresa reclamada un Contrato Renove en fecha 09-02-06 adquiriendo, en virtud de dicho Contrato, un terminal móvil a precio promocional; la mencionada línea fue dada de baja como consecuencia de los impagos producidos el día 28-07-07, generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada en dicho Servicio al haber incumplido el cliente su compromiso de permanencia de dieciocho meses.

Esta Compañía en aras de solventar la controversia y en calidad de servicio procedió a realizar un ajuste de la factura de fecha 21-08-07 e importe de 81,20 euros, impuestos incluidos, por el total de la factura, anulando el cargo por baja anticipada del servicio.

Se solicita se acuerde laudo desestimatorio, y asimismo se acuerde el pago del importe de 145,52 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 prueba pericial efectuada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por apreciar que si bien la tarificación ha sido correcta, la empresa reclamada no advirtió a la reclamante de los servicios que venían preconfigurados en el terminal y de su coste.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 72 euros, impuestos incluidos.
- Una vez satisfecho dicho importe de 72 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes.
- Asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 72 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que la 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. 1181/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que desde fecha aproximada del mes de julio de 2007 fue pagando facturas de teléfono de la empresa reclamada de importe exagerado, además le llegaron facturas por llamadas y mensajes que no ha realizado, entre el 18 de junio a 17 de julio de 2007, por valor de 3.327,94 euros, y desde el 18 de julio a 17 de agosto por importe de 904,19 euros al número de teléfono que corresponde a la persona del reclamante. Ni mucho menos las posteriores, puesto que a partir de septiembre se rompió incluso la tarjeta inutilizándose el teléfono, ello tras ser imposible darse de baja a pesar de las llamadas realizadas desde el mes de julio tras pagar cuatro facturas de unos 500, 700, 800 y 900 euros. Asegura que estas llamadas nunca las ha realizado y que ha tenido la tarjeta bloqueada desde el 01-08-07 de manera que sólo puede recibir llamadas y no realizarlas, manifestando que no tiene dinero para esos excesivos gastos. Asimismo garantiza que ese mes (agosto) no ha llamado a ese número corto, entre otros, de la factura por cantidad de 73,02 euros, ni a su otro número. Reconoce haber bajado “logos” pero nadie le advirtió que se daba de alta en un servicio SMS.

Solicita no tener que pagar esas cantidades y que le den de baja en la empresa reclamada

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax remitido en fecha 05-03-08; en el que expone las siguientes manifestaciones:

1. Como antecedentes, el reclamante era titular de la línea de telefonía móvil, en estado de baja desde el 05-12-07, por falta de pago. El cliente es titular de otra línea, en estado de suspensión por falta de pago. Indicar que las llamadas no reconocidas son conexiones a Internet a través del portal. El acceso a Internet desde el terminal se puede llevar a cabo de diversas formas, mediante llamada directa a las numeraciones que facilitan el acceso, mediante el menú del terminal, a través de mensajes o mediante iconos visibles en la pantalla del terminal.

Los mensajes no reconocidos son los enviados y recibidos desde numeraciones cortas. El reclamante tiene pendientes de pago 6.611,24 euros, tal como acreditan las facturas que se adjuntan.

2. Informar que los servicios de valor añadido sobre mensajes de texto consisten básicamente en que, mediante el envío de un mensaje de texto a un número corto concreto (que se publicita por el proveedor de servicios o contenidos en algún medio adecuado (prensa, TV, radio, etc. para conocimiento del potencial usuario), permiten al usuario acceder a un servicio de información o comunicación adicional al propio servicio de telecomunicación de mera transmisión del mensaje. En este sentido, la prestación del servicio es independiente del operador móvil que sólo realiza las funciones de facturación para trasladar luego el importe del servicio de valor añadido al proveedor. En otras palabras, mediante estos servicios se utiliza el envío de un mensaje corto para la provisión de servicios o productos de contenido al usuario, que suponen a menudo un precio Premium o adicional relativo al contenido ofertado (por ejemplo: noticias, descarga de tonos musicales, etc.). En este sentido, la baja de estos servicios se solicita a las compañías correspondientes, vía telefónica o mediante la página web que tengan habilitada.
3. Indicar que la empresa reclamada factura las llamadas realizadas desde el número abonado emisor de las mismas; disponiendo además el servicio de la empresa reclamada de un PIN (Personal Identification Number), código secreto de cuatro cifras que se encuentra grabado en las tarjeta SIM de la empresa reclamada, 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 y evitar conexiones, llamadas involuntarias. Tras realizar un exhaustivo análisis de nuestros Sistemas de facturación, no se han detectado incidencias en los mismos, resultando fiables al cien por cien, tal como acredita el detalle de llamadas adjuntadas.
4. En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas, la compañía no ha cometido irregularidad alguna, esperando que el reclamante se ponga en contacto con la compañía a través de los números gratuitos para hacer frente a las obligaciones de pago, quedando en suspenso las acciones de recobro hasta resolución de la presente reclamación.

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 las pretensiones del reclamante. Adjunta como prueba las facturas de fechas: 01-08-07 por importe de 3.327,94 euros; 01-09-07 importe de 904,19 euros; 01-10-07 importe de 295,34 euros; 01-01-08 importe de 1.051,82 euros y 01-02-08 por importe de 1.067,95 euros.

## 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:

1. Que observadas detenidamente las facturas reclamadas por la Compañía, aparecen llamadas y mensajes a varios proveedores de servicios además de un elevado número de llamadas de voz y de mensajes SMS emitidos desde el terminal del reclamante.
2. Que, por otra parte las mismas circunstancias ocurridas en relación con el número de teléfono, vuelven a repetirse posteriormente en relación con otro número. Lo que indica que el reclamante realiza voluntariamente la solicitud o la participación en los servicios que se le ofrecen.

Por todo ello, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por el reclamante contra la empresa reclamada, debiendo aquel abonar los 6.611,24 euros que dicha Compañía le reclama. Abonándolos en dieciocho cuotas mensuales de 367,29 euros cada una, facturadas por la Compañía a partir del mes siguiente al de la notificación del presente Laudo. Una vez abonada dicha cantidad por parte del reclamante no habrá entre las partes relación contractual alguna, ni cantidad pendiente de pago por ninguna de ellas, en relación con estos dos números citados.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1185/07-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. Considera que la factura en controversia es errónea, ese consumo en fecha 26 de mayo no lo ha realizado. Ha solicitado que le justifiquen ese volumen de datos, teniendo en cuenta su historial, es imposible que lo haya podido hacer. Había realizado anteriormente conexiones que ascendían a 2 euros aproximadamente. Considera que tenían que haberle avisado del consumo elevado o que se suspendiera la línea. Desde 2006 venía utilizando este servicio sin ningún problema, siempre dentro de los límites del volumen de datos contratados. En ningún momento la empresa le ha justificado qué paginas o qué descargas ha hecho para llegar a ese volumen de datos. El problema lo detectó en junio cuando intentó acceder a la tarjeta y no le funcionaba; llamó a Atención al Cliente, y le dijeron que se había suspendido por un excesivo consumo, no le dieron más explicaciones. Cuando le llegó la factura vio que el problema era de una descarga el 26 de mayo, que no reconoce la cliente. El operador le dijo que todo estaba correcto, pero no le aclararon nada sobre la descarga en controversia. En el verano solicitó la baja para no tener ningún problema más; en principio le dijeron que no habría problemas para darle de baja; se la suspendieron, y le siguieron cobrando. Las facturas pendientes son las de septiembre, octubre y noviembre de 2007. Solicita la baja definitiva de la línea, anulación de las facturas de octubre y noviembre de 2007, ya que la línea está suspendida y sin servicio, y de la factura de septiembre de 2007 por importe de 459,30 euros, solicita pagar solamente lo realmente consumido, que entraría dentro de la tarifa plana, y ya la pagó en el verano, junto con el prorrateo de la penalización por baja anticipada, por lo que asimismo solicita la anulación total de esta factura también.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia a la reclamante, y manifiesta que la reclamante manifiesta su disconformidad con la Compañía, pues no reconoce el elevado consumo en conexiones a Internet UMTS/GPRS recogidos en su facturación.

A modo de antecedentes se informa que la reclamante, titular de la línea, tenía un contrato de datos UMTS con tarifa plana de 1 Gb, facturándose una cuota de 30

euros más IVA cada mes (siempre que no se sobrepasara el límite contratado de un Gigabyte). La titular no está conforme con el consumo de datos recogido en la factura emitida a fecha 01-07-07, pues indica que no se ha aplicado correctamente la tarifa contratada.

Manifiesta que desde el día 16-10-07 la línea se encuentra suspendida por falta de pago, acumulando una deuda total por importe de 484,01 euros, correspondiente a las siguientes facturas pendientes:

07-09-07, 459,30 euros; 01-10-07, 8,42 euros y 01-11-07, 16,24 euros.

Se informa que el servicio UMTS/GPRS se caracteriza a nivel de facturación, por la tarificación de la cantidad de información enviada o recibida (bytes), y por el tiempo de conexión, de tal forma que sólo se cobra la información transmitida, pudiendo por tanto el usuario conectarse el tiempo que desee, aunque sólo se le facturará cuando reciba o transmita datos, en este caso, al tener la reclamante contratada una tarifa plana de 1 Gb se facturará cuando se sobrepase ese límite de un Gigabyte.

Respecto a la factura 01-07-07, significar que la misma es correcta, comprobando que se ha aplicado la tarifa plana de 1 Gb, pero la reclamante ha transmitido más datos, excediéndose muy ampliamente de la tarifa contratada de 1 Gb, de ahí el elevado importe de la facturación. A mayor abundamiento, significar que se registra un exceso de 0,85 Gb sobre el Giga contratado (el consumo de datos total fue de 1.940.576,50 Kb, equivalente a 1,85 Gb. 1 Gb=1.084.576 Kb), aplicándose para este consumo fuera del volumen contratado la tarifa vigente establecida de pago por uso: 0,0005 euros por Kb (0,50 euros/Mb) (se anexa a efectos probatorios condiciones de la tarifa contratada).

Reiterar que la reclamante dispuso en todo momento de la información relativa a su tarifa plana de 1 Gb en alguno de los siguientes medios:

1. Manual del usuario entregado con la tarjeta PCMCIA.
2. Web.
3. Distribuidores de la empresa reclamada por todo el territorio nacional.
4. Consulta telefónica gratuita con nuestro Centro de Relación con el Cliente, cuya disponibilidad es los 365 días y las 24 horas.

Igualmente, constatar que junto con el alta se hace entrega a todos los clientes de la empresa reclamada de la aplicación gratuita Escritorio, que permite de forma exclusivamente orientativa (los datos oficiales de tráfico de datos se encuentran únicamente en la web) planificar el volumen de datos que se viene descargando

y la proximidad con el Gigabyte contratado.

No obstante, como atención comercial con fecha 07-09-07 se procedió a realizar un descuento de 80 euros en la factura reclamada, generándose nueva factura rectificativa por importe de 459,30 euros.

En conclusión, a tenor de las alegaciones anteriormente expuestas se considera que la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, confirmando la ausencia de anomalías en la aplicación del contrato firmado y aceptado por la reclamante, esperando su conformidad con las gestiones realizadas.

Solicita se dicte laudo desestimatorio.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, tomando en consideración el historial de conexiones y descarga de datos de la reclamante y el excesivo y puntual volumen de descarga concentrado en un solo día que no ha sido justificado y desglosado por la empresa reclamada; por otra parte, hay que tener en cuenta la presunción de veracidad del sistema de tarificación de las comunicaciones electrónicas, para imputar en equidad un importe determinado a abonar por la reclamante.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 230 euros, impuestos incluidos, como liquidación final de su relación con la empresa reclamada; anulándose todas aquellas facturas que se hubieran podido generar con posterioridad a la factura en controversia.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 230 euros, quedará regularizada la deuda y resuelta la relación contractual entre las partes.**
- Por otra parte, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir a la reclamante de cualquier registro de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido la reclamante a consecuencia de este asunto.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1208/07-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. En la factura de abril de 2007 aparecieron llamadas a Alemania que no había efectuado. Reclamó a la empresa, le dijeron que eran llamadas de Roaming, y que eran mensajes, y que se había utilizado su número. Le dijeron que le devolverían el dinero, y así lo hicieron. En julio de 2007 le volvió a suceder lo mismo; vuelve a reclamar, pero le dicen que como ya le habían devuelto una vez el dinero, no se lo van a devolver otra vez. Le han comentado que los mensajes no son de la empresa reclamada, sino de otra empresa; son mensajes que ella no ha solicitado. La reclamante quería que la empresa reclamada no diera cabida a otras empresas para que le enviaran mensajes; la empresa reclamada le contestó que la propia reclamante tenía que solicitar la baja a dichas empresas, le dijeron cómo hacerlo, pero no hubo manera de conseguirlo. Finalmente una persona de la empresa reclamada le dijo que le iba a dar de baja directamente, cosa que se pudo haber hecho anteriormente, pero la empresa reclamada no fue diligente. La línea estuvo suspendida seis meses por impago. Todas las facturas están abonadas. Se ha dado de baja de la empresa reclamada hace una semana del número de teléfono, línea que tenía de hace tiempo y ya había cumplido los dieciocho meses; sigue con la línea que por ahora lleva trabajando un año con ella. Solicita la devolución del dinero de las llamadas y mensajes que no reconoce ni ha solicitado, que ascienden a un total de 48,75 euros más IVA de la factura de fecha 26-07-07.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que la reclamante, en síntesis, reclama la tarificación en su factura de fecha 26-07-07 de llamadas que según dice no ha efectuado, por lo que solicita la revisión y de la misma y asimismo la devolución de los importes que, según alega, fueron incorrectamente tarifados.

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 26-07-07 objeto de la reclamación interpuesta, han sido realizadas desde la línea del 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 empresa reclamada, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM asociada al número del teléfono de la reclamante se considerará efectuada por ésta 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 la 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 la cliente presentó una reclamación a nuestro servicio de Atención al Cliente, por el mismo motivo en relación a la factura del 26-04-07 y por deferencia comercial, y al ser la primera vez que reclamaba, se canceló la cantidad de 10,67 euros, impuestos incluidos, informando que la facturación era correcta y que no se realizarían devoluciones posteriores por el mismo motivo.

Solicita se dicte laudo desestimatorio.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas y mensajes en controversia no hayan sido efectuados, o recibidos, a partir de la tarjeta SIM asociada al número de teléfono de la reclamante; no apreciándose responsabilidad de la empresa reclamada al ser servicios prestados por otras empresas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1218/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. En su momento contrata tarifa plana con una teleoperadora; entendió que a partir de las 18,00 horas, hasta las 8,00 horas, las llamadas son gratuitas, sin otro límite. No le han enviado el contrato físico. Superó una franja de minutos a partir de la cual pasaba a la tarifa normal; ello en la creencia de que las llamadas eran gratuitas. Considera que le tenían que haber enviado un mensaje indicando que superaba los minutos de conversación que entraban dentro de la tarifa plana. La factura está abonada. Solicita que las llamadas fuera del límite de los 1.000 minutos se incluyan en la tarifa plana, y que le devuelvan el dinero correspondiente; también solicita que le envíen un mensaje cuando supere los 1.000 minutos; solicita asimismo copia del contrato.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama la tarificación de su factura de fecha 12-10-07 al no haber sido avisado que el límite de los 1.000 minutos gratuitos dentro de bono había sido superado.

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 12-10-07 objeto de la reclamación interpuesta, han sido realizadas desde la línea del cliente, ahora reclamante, han sido correctamente tarificadas, y dicha factura, objeto de las reclamación, es del todo correcta.

En relación con este supuesto hemos de señalar que el reclamante firmó un contrato con tarifa plana, cuyas condiciones de tarificación consiste en un cargo por cuota mensual de 22 euros, sin IVA, con la posibilidad de realizar llamadas a todos los destinos nacionales a 0 euros todos los días de la semana entre las 18,00 y las 8,00 horas. El resto de las llamadas se tarifican a 19 céntimos de euro/minuto. Asimismo, el reclamante dispone de la posibilidad de solicitar la tarifa plana SMS que consiste en enviar SMS a cualquier destino nacional en la misma franja horaria de la tarifa. El resto de los SMS se tarifican a 15 céntimos de euro por SMS.

Esta tarifa tiene un límite de llamadas de voz a 0 euros de 1.000 minutos por ciclo de facturación y un límite de SMS a 0 euros de 100 SMS por ciclo de facturación. Esta información es facilitada desde los puntos de venta en el momento de la contratación, así como a través del servicio de Atención al Cliente y en nuestra página web.

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 dicte laudo desestimatorio.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que si bien el reclamante en su argumentación constata que en la tarifa plana contratada hay un límite de 1.000 minutos y que le deberían haber avisado al pasar el límite mediante mensaje de texto, por otra parte no ha quedado suficientemente acreditado que la información de la empresa reclamada en la formalización verbal del contrato fuera correcta y suficiente.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 50 euros, impuestos incluidos, cantidad que en equidad este Colegio Arbitral considera razonable y proporcionada por la concurrencia de responsabilidades.
- Asimismo, la empresa reclamada deberá enviar al reclamante copia del contrato formalizado verbalmente.
- Fialmente, la empresa reclamada enviará al reclamante mensaje de texto cuando se supere el límite de 1.000 minutos si esta obligación estuviera incluida en el clausulado general o particular del contrato.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1220/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en baja de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece a la vista y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que el día 16-03-07 se cambió a otra operadora, y posteriormente le llegaron facturas de la reclamada como penalización por cambiar de compañía, siendo que ya había advertido que si le modificaban las tarifas se cambiaría, debido a la ley que aprobó el Gobierno por la subida de tarifas de las operadoras. Además le han ingresado en fichero de morosos.

Solicita la anulación de la factura y que le retiren de los ficheros de deudores.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, ni presenta escrito para ser leído en la Vista ni alegó nada 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 la pretensión del demandante de que se anule la factura de 01-05-07 por 47,52 euros no ha sido en modo alguno respondido por la empresa demandada, que no ha presentado ninguna alegación en todo el trámite del expediente arbitral, no habiendo probado por ello la existencia del compromiso de permanencia ni su duración.

En consecuencia, ante esta falta de pruebas documentales únicamente achacables a la reclamada, nos vemos obligados a **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que anule la factura por valor de 47,52 euros de fecha 01-05-07, suspendiendo definitivamente cualquier acción de recobro y que proceda a anular la inscripción de los datos del reclamante en fichero de deudores.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1232/07-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 el día 17-11-06 adquirió a través del programa de puntos de una operadora un móvil, con compromiso de permanencia por dieciocho meses. En el mes de julio le empezó a fallar, pues no podía enviar ni recibir llamadas. Lo llevó a reparar y pese a comprobar en la página web de la marca que ya estaba reparado, poco después le dijeron que le facilitaban la adquisición de un móvil nuevo, pues el suyo no se puede reparar, indicándole además que no entra en garantía pues tiene un golpe o mal uso, diagnóstico con el que no está conforme. Actualmente se encuentra con que tiene un compromiso de permanencia de dieciocho meses y no tiene móvil. Presenta el móvil objeto de controversia para que se compruebe que al menos externamente no tiene golpe alguno. Solicita el cambio del producto por otro de la misma marca y modelo.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista, y en lo alegado en el expediente indicaba que el reclamante se equivoca al plantear su reclamación, ya que la empresa demandada se dedica a la venta de líneas de teléfono de una marca de operadora y a quien tendría que reclamar es a la compañía de la marca del terminal, dado que son ellos los que estudian, admiten y validan las garantías. 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 en primer lugar que la empresa demandada, como vendedora del producto no puede exonerarse de su responsabilidad respecto del cumplimiento de la garantía, tal y como establece la vigente regulación normativa de la garantía legal. Por otra parte, se ha procedido a la inspección visual del terminal móvil objeto de esta controversia y no se aprecia, exteriormente, indicio alguno de golpe o mal uso. El informe presentado por la empresa demandada no aporta más allá de la mera declaración ninguna prueba (por ejemplo: fotografía) de los presuntos daños interiores que pudiera haber.**

En consecuencia debemos **ESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que contra la entrega del móvil objeto de esta controversia, facilite al reclamante un teléfono nuevo de la misma marca y modelo y si por algún motivo esto no fuera posible, un modelo de similares características y prestaciones.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1279/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que a partir de marzo de 2007 se modifica el contrato de modalidad “24 horas” a “autónomos” apreciando una serie de irregularidades en la facturación, en concreto conexiones a servicios emoción y Premium que no se han efectuado desde su terminal, son por la noche en días consecutivos y secuenciales con un intervalo mínimo entre unos y otros.

El proveedor de estos servicios reconoce en escrito de fecha 31-08-07 que el reclamante no es cliente de estos servicios.

En Atención al Cliente le dan de baja en los servicios de acceso a servicios Premium, solicita la devolución de 190,24 euros por conexiones no realizadas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 08-02-08 en el que manifiesta que tras realizar un estudio de la facturación asociada a la línea se observa que los consumos reclamados corresponden a descargas directas de líneas de tarificación adicional que permiten a los proveedores de dichos contenidos o terceros comercializar sus propios contenidos y servicios a usuarios de la empresa reclamada.

Respecto al servicio de suscripción se informa de que para activar el servicio de conexiones el usuario envía un SMS al proveedor al número publicado con el comando indicado confirmando el proveedor el alta contestando con un SMS de confirmación de alta, en el que indica condiciones de suscripción, precio y modo de darse de baja.

La empresa reclamada sólo factura las llamadas o mensajes enviados disponiendo de un código PIN secreto de cuatro cifras del que debería tener conocimiento únicamente la titular de la línea, al objeto de que el terminal no sea utilizado por terceros sin su consentimiento siendo en todo caso responsabilidad del titular la guarda y custodia del equipo con el fin de evitar dichas situaciones.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas no se han encontrado incidencias en la facturación de los mensajes reclamados, en facturas anteriores se recoge consumo de este tipo de mensajes por parte del cliente pudiendo la titular solicitar la restricción en sus líneas de este tipo de servicios mediante llamada.

En conclusión la Compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto habiendo facturado los mensajes reclamados en virtud de las tarifas vigentes en ese momento, siendo la reclamante responsable de la guarda y custodia del mismo para evitar un uso no deseado por otras personas.

## 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 reclamante contra la empresa reclamada por considerar que una vez analizado al detalle el tráfico telefónico de las facturas presentadas se ha observado duplicidad de conexiones en la misma fecha y hora.

Asimismo, la reclamante se puso en contacto con el proveedor de los servicios informándose que dicho número de teléfono no constaba dado de alta en ninguno de sus servicios.

No obstante, a este Colegio Arbitral no le ha quedado suficientemente acreditado que las conexiones a los servicios no hayan sido realizadas desde el terminal telefónico.

Por todo ello, este Colegio Arbitral estima que la empresa reclamada devolverá a la reclamante mediante talón nominativo la cantidad de 10,67 euros, IVA incluido, en concepto de duplicidad de conexiones y servicios.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1292/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por disconformidad en importe reclamado por baja contractual

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En síntesis, manifiesta que “no está conforme con los 100,00 euros que le cobran por cambiar o darse de baja ya que manifiesta no haber firmado ningún compromiso o contrato y tan sólo le entregaron ticket de compra”.

En relación al terminal que eligió, es cierto lo que manifiesta la empresa reclamada en cuanto al procedimiento de los puntos y el abono de los 20,00 euros, si bien manifiesta que no firmó ningún seguro de permanencia, por lo que no está de acuerdo con la penalización de 100,00 euros que le reclaman.

El teléfono lo adquirió en un punto de venta.

Está de acuerdo con la fecha de portabilidad pero no está de acuerdo con la reclamación porque manifiesta no haber firmado contrato de permanencia alguna.

Manifiesta que se halla al corriente de todos los pagos y solicita asimismo la baja del fichero de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 11-02-08 que se incorpora al expediente y cuya copia se entrega a la parte reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral.

El reclamante adquirió un terminal a precio especial el 10-05-07 realizando un canje a través del Catálogo de Puntos de la empresa reclamada adquiriendo un terminal por 1.500 puntos y abono de 20,00 euros, IVA incluido, y aceptando la permanencia de dieciocho meses. Dicha permanencia se acepta por el reclamante.

Previa solicitud de portabilidad, el 13-06-07 se hace efectiva incumpliendo el periodo de permanencia de los dieciocho meses, por lo que se cargan 100,00 euros, IVA incluido, proporcional al tiempo de permanencia en la factura de fecha 26-06-07, en concepto de cargo automático por la portabilidad al amparo de la Ley 44/2006. El cargo aplicable debió ser 94,44 euros por lo que se comunica al reclamante la realización de un abono de 4,56 euros, IVA no incluido, que corresponde a

la diferencia hasta el cargo de los 100,00 euros (se acompaña factura de abono de fecha 12-01-08 por importe total de 6,45 euros, IVA incluido).

En cuanto al importe restante de 93,55 euros corresponde al consumo generado en la factura de fecha de emisión 26-06-07 ya descontado el citado abono y cuya reconvención expresa le solicitamos.

La empresa reclamada pone a disposición del reclamante el Servicio de Atención al Cliente.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa no ha demostrado en sus alegaciones por ningún medio probatorio que la renovación del terminal adquirido por el reclamante por 1.500 puntos y 20,00 euros estaba sujeta a contrato de permanencia de dieciocho meses.**

**En consecuencia, la Compañía desistirá de la reclamación al reclamante y realizará los trámites oportunos para tramitar la baja en cualquier fichero de morosos en que figure el reclamante por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1294/07-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En síntesis, manifiesta que envió el 07-09-07 a la empresa reclamada contrato de clientes particulares donde se contrata tarifa plana para llamadas entre las 6 de la tarde y las 8 de la mañana con una cuota de 22 euros/mes.

El 25 de septiembre recibo el móvil que solicité con el alta, al que le faltan unas piezas (tarjeta memoria 512 Mb y un USB de 1 Gb). Realizo varias reclamaciones sin recibir contestación.

El 26 de septiembre se hace efectiva la portabilidad. Me facturan unas llamadas a tarifa desconocida cuando entran en la franja horaria de la tarifa plana.

El 30 de septiembre recibo comunicación vía móvil del importe de mi factura que asciende a 400,000 euros, motivado, según la empresa reclamada por el uso de servicios GPRS y WAP, de los que no he hecho uso (no se usó el móvil) ni he contratado servicios. Me bloquean el móvil y no puedo realizar llamadas (continúo sin poder realizarlas). Dispongo de Internet en el domicilio.

El 1 de octubre remito reclamación certificada a la empresa reclamada solicitando o bien la anulación de la factura o la rescisión del contrato.

Me siguen facturando sin disponer del servicio.

Sin previo aviso la empresa reclamada me remite una factura por importe de 174,45 euros con un descuento aleatorio, sin que le faciliten información y que interpreta como reconocimiento de la situación.

La opción de tarifa plana es llamadas gratuitas de las 6 de la tarde a las 8 de la mañana. En la propia factura constan llamadas en dicho periodo que se me facturan.

No ha firmado ningún contrato de servicios WAP y no se le ha informado del particular.

Envía un fax a la Compañía con todos los detalles y solicitando no ser incluido en ficheros de morosos.

El 12 de noviembre, sin realizar consumo alguno, le reclaman 55,22 euros.

El 04-12-07 se admite a trámite la reclamación ante la Junta Arbitral y posteriormente recibe el material que no habían remitido inicialmente.

Las facturas están pendientes de pago.

Respecto a las prestaciones se ratifica en lo manifestado en la solicitud de arbitraje.

La indemnización que solicita por no haber tenido servicio se cuantifica en 150,00 euros.

Manifiesta que únicamente se contratan llamadas de voz. La compañía persiste en el corte del servicio. El 05-11-07 solicitó la suspensión temporal del servicio y que no se emitieran facturas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 05-02-08 que se incorpora al expediente y cuya copia se entrega a la parte reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral.

En el mismo se manifiesta que la tarifa plana se activó en fecha 26-09-07, consistente en un cargo por cuota mensual de 22,00 euros, con la posibilidad de realizar llamadas a todos los destinos nacionales a 0 euros todos los días de la semana entre las 18 y las 8 horas, el resto de llamadas se tarifican a 19 céntimos/minuto, junto con 12 céntimos de euro por establecimiento de llamada (impuestos no añadidos).

Al margen de lo mencionado existen las tarifas del servicio de acceso a Internet con tecnología 3G caracterizadas porque no tienen cuota de alta ni cuota mensual, se paga por información (kilo bites) que el cliente envía y recibe a un precio dependiente de la tarifa de datos que haya contratado (existen varias posibilidades).

La tarifa de Internet que se activa por defecto es la “tarifa data básica” que es independiente de la tarifa de voz contratada. La facturación del reclamante es correcta.

Que ante la reclamación efectuada por el reclamante debido al elevado consumo de su línea en este tipo de conexiones a Internet, la empresa reclamada procedió a aplicarle un descuento de 258,70 euros, impuestos no incluidos, como deferencia comercial y pendiente de abonar por estos servicios la cantidad de 124,00 euros más IVA.

Respecto a los accesorios reclamados, éstos fueron enviados al cliente en diciembre de 2007, comunicando haberlos recibido correctamente.

Que la deuda contraída y pendiente asciende a 225,49 euros correspondiente a las facturas de octubre (174,45 euros, IVA incluido), noviembre (25,52 euros, IVA incluido) y diciembre de 2007 (25,52 euros, IVA incluido).

Por todo ello solicita se acuerde un laudo desestimatorio y se acuerde el pago del importe de 225,49 euros, IVA incluido, que el reclamante debe por ser una deuda cierta, vencida y exigible.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la Vista de las manifestaciones alegadas por las partes y la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que consta que se contrató tarifa plana (llamadas de voz) y que la reclamada reconoce que estaba activa desde 26-09-07 y aplicándose en factura a partir del 27-09-07.**

**En relación al detalle de tráfico de datos / Internet (WAP y GPRS) hacemos nuestra la aplicación que la propia compañía hace en sus alegaciones de un descuento por desconocimiento de la repercusión de la tarifa de datos entendiendo que procede la anulación total del importe en esta primera factura. Así, pues, el reclamante deberá abonar a la compañía la cuota fija de la primera factura, así como de las dos siguientes, lo que asciende a un total de 64,65 euros, IVA incluido. Una vez abonada dicha deuda, la compañía activará la línea en las mismas condiciones contractuales que fue suscrito, si bien el compromiso de permanencia se reducirá a quince meses a partir de la nueva fecha de activación.**

**Asimismo, se dará de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos en que pueda haber causado alta por esta causa.**

**En cuanto a la compensación económica por el corte del servicio, este Colegio entiende que no tiene derecho a la misma por haberse producido a consecuencia del impago.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1329/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### 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 del que consta su entrega con fecha 22-02-08.

De la reclamación se desprende que el terminal adquirido con el contrato se estropeó a los diecisiete días. Solicita la reparación en garantía o la sustitución por uno nuevo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante adquirió un terminal móvil con fecha 01-06-07.

El reclamante presenta unos partes de avería en los que se indican las causas por las que está fuera de la garantía, como es la humedad.

Significar que existe un plazo máximo de diez días a partir de la fecha de compra o adquisición para poder efectuar la devolución del terminal y sustitución por otro en el caso de que el cliente detecte cualquier anomalía en el funcionamiento del mismo, pero pasado ese plazo el terminal deberá ser revisado por el Servicio de Asistencia Técnica de la marca, el cual determinará qué tipo de avería presenta el móvil y si ésta queda abierta por la garantía, si se detecta que la avería es consecuencia de un mal uso (golpes, humedad, etc.) la avería no entraría en garantía.

Significa la mejora para los consumidores que supone el plazo mencionado, respecto a la regulación contenida en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, Ley 7/1996, cuyo artículo 10, apartado 2, regula el plazo subsidiario para el ejercicio de Derecho de desistimiento por parte del comprador.

Caso de no haberse fijado el plazo, dentro del cual el comprador podrá desistir del contrato, aquél será de siete días.

Solicita se dicte laudo desestimatorio.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien se encuentra el terminal dentro de los seis primeros meses, en los que se entiende que el posible defecto es de origen, en este plazo la prueba en contrario la debe aportar la empresa, como así ha hecho; no obstante, el reclamante aduce que no ha hecho un mal uso del aparato; en virtud de lo anterior, este Colegio Arbitral considera en equidad, tomando en consideración las dos versiones contradictorias, que la factura de reparación, en su caso, debe ser abonada por mitades iguales entre consumidor y empresa reclamada.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

- Que el reclamante, en caso de optar por la reparación del terminal, lo entregará a la empresa reclamada, en el establecimiento. La factura de reparación por importe de 144,98 euros, será abonada por la empresa reclamada y el reclamante por mitades, a razón de 72,49 euros cada uno.
- Tomando en consideración que la reparación asciende a un valor que puede superar al del propio terminal, el reclamante puede optar por la sustitución abonando el 50% del importe de un nuevo terminal idéntico o de características similares, y el otro 50% será asumido por la empresa reclamada.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1335/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se afirma y ratifica en la reclamación, en el sentido de que en la factura correspondiente al 01-09-07 aparecen facturadas numerosísimas llamadas a un teléfono 905 que afirma no haber realizado, siendo además que se da la circunstancia de que figuran realizadas muy seguidas y todas ellas de una duración muy corta. Pagó la factura para evitar que le cortaran el servicio pese a estar en desacuerdo. Solicita la devolución de la parte de la factura correspondiente a los cargos por llamadas al 905.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito para ser leído en la Vista ni alegó nada en el trámite del expediente.

### LAUDO

Vista la alegación del demandante y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que las llamadas facturadas corresponden a participación en concurso o similares, y si bien el reclamante ha manifestado que no las hizo, no encontramos elemento objetivo que nos haga dudar de que efectivamente se pudieron realizar, al menos algunas de ellas. Sin embargo, la empresa demandada no ha presentado explicación alguna del modo de facturación que justifique el porqué aparecen tantas llamadas de tan corta duración, en los mismos minutos y además de forma sucesiva; habiéndose contabilizado un total de 162 llamadas de este tipo, facturadas a razón de 1,50 euros, más IVA cada una.

En consecuencia, debemos **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la devolución del importe del 50% de dichas llamadas y que asciende a 140,94 euros, IVA incluido, al reclamante.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1336/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que se afirma y ratifica en la reclamación, en el sentido de que el mes de enero cambió de un operador a la empresa reclamada, llegándole el teléfono pasadas las navidades. Sobre el día 11 de enero le llamaron de su nueva compañía ofreciéndole una oferta para adherirse al programa MC (cino números a bajo coste, no le cobraban los 6 euros y además incluía cien mensajes gratuitos), aceptó la oferta y comenzó a llamar a los números incluidos, encontrándose con la sorpresa de que le llegó una factura por valor de 220,84 euros en la que le cobraban el alta en la oferta y todas las llamadas al mismo precio, y además todos los mensajes a precio normal. Llamó repetidas veces y al final consiguió que le devolvieran el coste de alta y le dijeron que devolviera la factura porque estaba equivocada; pero sin embargo, días después recibió una carta de unos servicios jurídicos reclamando dicho pago, pago que no está dispuesta a hacer, puesto que entiende que si ha habido un error no es culpa suya. Solicita la anulación del saldo deudor de dicha factura por no corresponderle el pago.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que una vez ha tenido conocimiento de la situación producida se ha contactado con la parte reclamante solicitando conocer cuál es el número afectado de MF, facilitando datos de contacto para poder realizar las comprobaciones oportunas y ver si procede realizar la regularización solicitada.

### LAUDO

Vista las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que no queda constatado de manera clara cuáles fueron los números adscritos a la promoción MC ni si se llegó a solicitar o a ejecutar la portabilidad de la línea telefónica que luego originó la incidencia en la facturación con la que no está conforme la reclamante. Por otra parte, constatamos la disposición de la empresa demandada de efectuar una comprobación de la efectividad de la portabilidad y de la facturación subsiguiente.

**En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la comprobación de la ejecución de la portabilidad presuntamente solicitada y si tal existió con independencia de cualquier circunstancia sobrevenida, proceda a la refacturación aplicando las tarifas ofertadas; y desestimando la pretensión aducida por la reclamante, en el sentido de anulación sin más de la factura.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1340/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece a la vista ni presenta escrito para ser leído en la misma y en lo alegado en el expediente manifestaba que en la factura del periodo de 26-08-07 a 25-09-07 aparecen numerosas llamadas a dos teléfonos 905, cuya autoría no reconoce. Solicita la devolución de la parte de la factura correspondiente a los cargos por llamadas al 905.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista en el que manifiesta que han procedido a realizar las comprobaciones oportunas, habiéndose pueto de manifiesto que las llamadas objeto de la reclamación han sido tarifadas correctamente, y que aparecen realizadas de forma consecutiva porque al llamar a números 905 habitualmente atiende una locución invitando a realizar rellamada automática pulsando cualquier tecla, y ésta se alarga hasta que finaliza el concurso, informando al cliente previamente a la realización de dichas llamadas. Debe tenerse en consideración también que toda comunicación realizada a partir de la tarjeta SIM asociada al número del teléfono del reclamante, se considerará efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de las mismas. Solicita la desestimación de la demanda.

## LAUDO

Vista las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que las llamadas facturadas corresponden a participación en concurso o similares, y si bien el reclamante ha manifestado que no las hizo, no encontramos elemento objetivo que nos haga dudar de que efectivamente se pudieron realizar, al menos algunas de ellas. Sin embargo la empresa demandada ha presentado una explicación del modo de facturación que a nuestro juicio, no alcanza a justificar suficientemente la sistemática de facturación; habiéndose contabilizado un importe total por tales llamadas de 449,65 euros, más IVA.

En consecuencia, debemos **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la devolución del importe del 50% de dichas llamadas y que asciende a 224,83 euros, más su IVA, correspondiente al reclamante.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1354/07-JA**

### **TELÉFONO MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en reparación de teléfono móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en agosto de 2007 encargó la reparación del terminal adquirido en enero de 2007 ya que se encontraba estropeado; en el plazo de cuatro semanas tras su depósito no le aportan ninguna solución, y un tiempo después le dicen que están a la espera de una pieza, sin embargo, posteriormente le informan que es un problema de humedad y que no tiene reparación posible.

Solicita la reparación del terminal o que le sustituyan por uno nuevo de similares características. El teléfono fue adquirido por un importe de 141 euros y los puntos correspondientes de promoción.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que efectivamente el terminal fue adquirido por el reclamante en enero de 2007, el parte de reparación del centro técnico informa de que existen restos de humedad en el terminal, lo que hace que no funcione y sea imposible de reparar y la garantía no cubre esta circunstancia.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditada la entrega del terminal para su reparación el 22-08-07 en el domicilio del reclamado, desde esta fecha recibió comunicación telefónica sobre la posible falta de entrega de una pieza para su reparación, si bien en el informe técnico de reparación figura como fecha de entrada el 26-09-07 y salida el 03-10-07 alegándose como causa de la no reparación la existencia de restos de humedad.

Dada la discordancia de la información recibida y el lapso de tiempo transcurrido parece no quedar acreditado el motivo real de la avería, por lo que procede la sustitución del terminal averiado por otro idéntico o si esto no fuera posible, otro de similares características.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1389/07-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. Tenía contrato con otra operadora, e hizo portabilidad de varias líneas a la empresa reclamada en septiembre de 2007. Contrató la tarifa plana con 24 horas llamadas a móviles de la empresa reclamada y fijos nacionales a 0 euros. Le regalaron el terminal con la portabilidad. Cuando llegó la factura comprobó que le estaban respetando sólo la tarifa plana entre las 18 y las 8 horas. En la primera factura se la rectificaron; no obstante, le dijeron que había un error en la publicidad y que esa tarifa ya no se la podían aplicar. De esta forma, en facturas posteriores le están cobrando las llamadas a móviles de la empresa reclamada fuera del horario 18-8 horas. Solicita que le apliquen la tarifa contratada y que le devuelvan el dinero cobrado indebidamente en facturas posteriores. En caso de que no se pudiera mantener la tarifa contratada, solicita que le cambien el contrato a la otra operadora directamente sin tener que hacer el reclamante los trámites, y ello sin coste alguno.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama que contrató una línea con la empresa reclamada, con la tarifa plana, y según la publicidad las llamadas a móviles de la empresa contratada eran gratuitas durante todo el día, posteriormente le informaron que sólo eran gratuitas entre las 18 y la 8 horas. Quiere que se aplique la tarifa que se le indicó en un principio.

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 la tarifa plana supone que pagando una cuota mensual de 27,90 euros, impuestos no incluidos, entre otras características, las llamadas a todos los móviles son gratuitas entre las 18 y las 8 horas, con un límite de 500 minutos a móviles, y un total de 1.000 minutos para todas las llamadas (a fijos y móviles nacionales). Cabe indicar que la empresa reclamada no dispone de ninguna tarifa con la característica reclamada por el cliente. Les adjuntamos copia de la información que sobre esta tarifa pueden encontrar en nuestra página web.

Solicita se dicte laudo desestimatorio.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, considerando que ha quedado acreditado documentalmente que no ha sido respetada la tarifa ofertada en la publicidad en vigor en la fecha del contrato.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que la empresa reclamada restituirá al reclamante las cantidades cobradas en concepto de llamadas a móviles de la empresa reclamada en horario de 18 a 8 horas desde la factura de fecha de emisión noviembre de 2007 hasta la recepción de este laudo arbitral.**
- Por otra parte, si el reclamante optara por rescindir el contrato, y realizar portabilidad a otro operador, deberá llevar a cabo las gestiones necesarias para dicho fin, y la empresa reclamada no podrá cobrarle penalización alguna ni aun en el caso de haber adquirido el terminal a precio promocional, quedando éste en poder del reclamante.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1395/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por supuesto incumplimiento de contrato

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que mediante contrato de fecha 03-03-04 se contrata la línea en un distribuidor con la entrega de un terminal a precio promocional con compromiso de permanencia por un periodo de dieciocho meses. Acreditan que ha procedido al pago completo de la deuda que le reclaman por importe total de 179,81 euros con fecha 17-02-08. Asimismo ya se había efectuado un pago por importe de 503,12 euros correspondiente a la ejecución del arbitraje privado al que se sometió.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece ante este Colegio Arbitral mediante escrito de alegaciones de fecha 21-02-08 y en el que resumidamente alega que en relación con la reclamación planteada, les comunicamos que una empresa de recobros adquirió de la empresa reclamada la deuda del reclamante que ascendía a la cantidad de 179,81 euros, por lo que el reclamante deberá liquidar su deuda con dicha sociedad, debiendo abonar la cantidad pendiente de pago.

El cliente suscribió con esta Compañía una línea que fue dada de alta en fecha 03-03-04 en virtud de un contrato de telefonía móvil en su modalidad de pospago; la mencionada línea fue dada de baja el día 13-06-04 generándose por ende el cargo correspondiente por la baja anticipada de dicho Servicio al haberse incumplido el compromiso de permanencia de dieciocho meses.

La notificación del laudo de AEADE, que aporta el reclamante, resuelve una reclamación planteada con el reclamante en la que la empresa reclamada no ha sido actor ni parte, ni se ha personado en dicho expediente de reclamación, los importes ingresados no han sido abonados a la empresa reclamada. Solicita se acuerde el pago del importe de 174,29 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe a la otra empresa 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, realiza las siguientes consideraciones:**

- 1. Cualquier controversia surgida en la relación entre el reclamante y el distribuidor ha quedado resuelta en virtud de los establecido en el laudo de fecha 03-03-04 emitido por la Asociación Europea de Derecho y Equidad y sobre las cuales no entra el presente Laudo.**
- 2. La única y supuesta deuda, objeto de controversia, es la que la empresa reclamada, que asciende a 179,81 euros, sin que en ningún momento, según criterio de este Colegio, se haya acreditado por ninguna de las partes la causa y detalle de dicha deuda.**
- 3. Que pese a todo ello el reclamante, según acredita documentalmente ante este Colegio, ha abonado dicha cuantía ante la empresa de recobros que se la exigía.**

**En consecuencia, este Colegio Arbitral, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no existen deudas pendientes de pago con el contrato objeto de reclamación, y por tanto establecer que queda resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes por esta causa, sin que proceda ninguna reclamación de cantidad. Asimismo la empresa reclamada adoptará las medidas necesarias para excluir al reclamante de cualquier fichero de morosos o registro de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.**



# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1428/07-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. En una factura de la empresa reclamada aparecen llamadas a números especiales y mensajes cortos de servicios especiales, que el reclamante no reconoce. El teléfono móvil está solamente a disposición del reclamante, nadie más tiene acceso al terminal. Le suspendieron la línea por impago, y sigue suspendida. Le han seguido llegando facturas, que ha abonado hasta interponer la reclamación. Le han dado de baja efectiva recientemente, y como había un compromiso de permanencia le han girado factura por el porcentaje que restaba de la oferta del terminal a precio promocional; cree que la ha abonado su madre, y de hecho la empresa no la reclama en el expediente. Solicita la anulación de la deuda de 58,59 euros de servicios especiales de la factura de fecha de emisión 21-06-07; solicita asimismo la exclusión del fichero de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el reclamante, en síntesis, reclama la tarificación en su factura de fecha 21-06-07 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 21-06-07, objeto de la reclamación interpuesta, han sido realizadas desde la línea del Cliente, ahora reclamante, han sido correctamente tarificadas, 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 empresa reclamada, 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 contrato (Cláusula 7, párrafo segundo, de las mencionadas Condiciones del Contrato).

Que actualmente consta impagada por parte del Cliente, ahora reclamante, la cantidad de 58,59 euros, impuestos incluidos.

Solicita se dicte laudo desestimatorio y asimismo se acuerde el pago del importe de 58,59 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas y mensajes en controversia no hayan sido efectuados, a partir de la tarjeta SIM asociada al número de teléfono del reclamante.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

- Que el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 58,59 euros, impuestos incluidos, importe pendiente de la factura de fecha de emisión 21-06-07.**
- Una vez satisfecho dicho importe de 58,59 euros, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que el 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. 1430/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece en la vista y se ratifica en su reclamación en el sentido de que contrató con la demandada la promoción con fecha 02-01-07 que le permitía hacer uso de Internet y efectuar descargas sin ningún coste hasta la capacidad de 5 Gb, abonando exclusivamente una cuota mensual fija de 67,28 euros. Con fecha 29-08-07 sin previa notificación ni aviso la demandada le suspendió de forma unilateral la conexión con Internet. Tras descartar que se tratara de un problema del ordenador inició una serie de innumerables reclamaciones y llamadas a la empresa donde después de que le pasaran de un departamento a otro le dijeron que la suspensión se debía a que tenía un consumo acumulado del 18-08-07 al 29-08-07 de 1.300 euros, informándole posteriormente que la deuda era de 1.190 euros por un consumo de 30 Gb. Dicho consumo ya se alegó que era imposible, como quedó además reflejado en el informe de la empresa vendedora del ordenador que revisó él mismo. Envío también a través de su abogado varias cartas de reclamación consiguiendo que el día 21-09-07 reconocieran su error y le rehabilitaran la línea, que quedó nuevamente cortada el 24 de dicho mes. Inició nuevamente las gestiones y en ese momento le dicen que la deuda es de 992 euros y remitiéndolo de un departamento a otro sin que en ninguno le den una explicación satisfactoria.

Recibió a primeros de octubre de 2007 una factura de 1.044 euros, a mediados otra de 80,56 euros, otra posterior de 45,27 euros y un posterior requerimiento de pago por valor de 348,01 euros. Además durante todo este tiempo ha estado sin línea. Al final optó por cambiarse de compañía, consiguiéndolo pese a tener constancia de que está en lista de morosos. Solicita la anulación de las facturas emitidas, 1.517,28 euros por la interrupción temporal del servicio, 2.500 euros por los perjuicios morales y materiales causados y 2.732,23 euros por los gastos de letrado soportados; y además la baja en listado de morosos y una publicación en los medios de difusión en prensa y radio y en revistas especializadas en consumo del problema planteado y de su solución.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, ni alegó nada en la tramitación del expediente arbitral,

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y documentos obrantes en el expediente considera probado que las descargas efectuadas en el periodo en cuestión no superaron la tarifa plana acordada según acredita el documento de revisión de la empresa informática que no ha sido rebatido de contrario por la empresa demandada, por lo que debemos entender que el tráfico de descarga de datos estaba dentro de lo previsto para la tarifa plana, por lo que la facturación emitida sería incorrecta, considerando además la circunstancia de que la empresa reclamada no ha presentado argumento ni justificación alguna de dichas facturas con consumo por encima de la mencionada tarifa plana. Por todo ello deberemos declarar nulas las facturas emitidas hasta el momento.

Solicita también el demandante compensación por los días en que estuvo privado de conexión, que según reclama son ochenta y siete días, pero la cantidad que pide no se corresponde con la indemnización prevista en el propio contrato, que es la media ponderada por día del consumo de los últimos tres meses. No habiéndose acreditado que el consumo de los tres meses anteriores fuera diferente de la tarifa plana acordada, hemos de baremar la indemnización en base a ella. Asimismo solicita compensación por los daños morales y materiales padecidos, pero no aporta ni cuantificación detallada ni demostración individualizada de cada uno de ellos. También pide o reclama ser compensado de los gastos derivados de la intervención de abogado, gastos que no podemos otorgar por cuanto ni para reclamar ante la demandada ni para personarse e intervenir ante la Junta Arbitral y el Colegio Arbitral es preceptiva ni imprescindible la asistencia de letrado.

Por contra sí debemos hacer nuestra la pretensión de ser excluido del listado de deudores por entender que el impago fue justificado ante la incorrección de las facturas. Finalmente no es competencia de este Colegio medida alguna de publicidad en cualquier medio de comunicación de las resoluciones o laudos que se emitan.

En consecuencia debemos ESTIMAR PARCIALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que proceda a la anulación de todas las facturas emitidas en relación con el contrato objeto de esta controversia, suspendiendo definitivamente cualquier acción de recobro; que indemnice al reclamante en la cantidad de 195,11 euros y que proceda a la inmediata cancelación de la inscripción de los datos del cliente en cualquier fichero de deudores. Y desestimando cualquier otra pretensión indemnizatoria.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1442/07-JA

## TELEFONÍA MÓVIL

### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que la empresa proveedora del servicio le cobró en las facturas de la empresa reclamada de noviembre y diciembre de 2007 unos mensajes recibidos del 7987 que cuestan aproximadamente 0,6 euros diarios, siendo además que le cobra el importe pero no manda el mensaje y por supuesto nunca ha solicitado que se los envíe. Solicita la devolución del dinero pagado por dichos mensajes.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, ni presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, y en el expediente alegó que tras realizar un exhaustivo estudio del caso no procede la reclamación, ya que la tarificación de los citados SMS se corresponde con la utilización por parte de la reclamante de servicios de terceros, siendo que los mensajes han sido efectivamente realizados o recibidos desde la línea del cliente, habiendo sido correctamente tarificados y tratándose de servicios que se activan enviando un mensaje a una numeración corta, desde el propio terminal del cliente y a voluntad del mismo. Solicita implícitamente la desestimación de la reclamación.

## LAUDO

El colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considerará tras minucioso análisis de las facturas aportadas, que se produjo por parte de la reclamante o de alguna de las personas de su entorno la activación del servicio de sms Premium facturado por la empresa demandada; y no podemos responsabilizarla de un servicio prestado por otra empresa, aun en el caso de que dicha activación hubiera sido involuntaria o no plenamente consciente.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos, la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1445/07-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por presunta irregularidad en facturación de telefonía móvil

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista; y en el expediente formulaba reclamación en el sentido de que en la última factura recibida de la demandada resulta que aparecen un número elevado de llamadas a números de tarificación adicional y mensaje cortos que de ninguna manera se han realizado desde su teléfono, ya que el uso del mismo se realizó de manera esporádica y con un consumo total mensual aproximado de entre 12 y 15 euros mes desde que está de alta con la empresa reclamada hace aproximadamente dos años. Desconoce que servicios ofrecen esos números y considera que ha habido un error grave en la facturación. Solicita la comprobación del posible fallo con su regularización y cálculo de nuevo importe de la factura ajustado a la realidad del uso dado al servicio telefónico.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la Vista, en el que manifiesta que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían dentro de cada período de facturación, garantizando dicho procedimiento la autenticidad de las facturas y que los consumos que aparecen reflejados en éstas son efectuados desde cada tarjeta SIM. Comprobados los consumos efectuados en la factura, se verifica que están realizados por el cliente y correctamente facturados, deiendo manifestar que la empresa reclamada no factura aquellas llamadas que no llegan a establecerse; facturando por contra aquellas que son atendidas por el interlocutor, contestador, locución o cualquier otro medio dispuesto por el destinatario. Las llamadas realizadas por el cliente motivo de la reclamación con de tarificación adicional y especial, que son de libre acceso para los usuarios y llamadas a un 905 perteneciente a un concurso televisivo. En la actualidad el cliente tiene pendiente de pago la cantidad de 694,60 euros correspondientes a las facturas de 22-9 y 22-10 del año 2007 y que corresponde al consumo en llamadas especiales citadas, mensajes y otros consumos efectuados; y respecto de cuya cantidad citada se efectúa reconvencción expresa.

## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente, consideramos que no disponemos de elemento objetivo alguno que nos haga dudar de que las llamadas no se hayan efectuado desde el terminal telefónico del reclamante, por él mismo o por cualquier otra persona que haya podido tener acceso al teléfono, circunstancia agravada al no haber aportado el reclamante explicación complementaria alguna; por lo que necesariamente deberemos desestimar la demanda.

Por otra parte, la empresa efectúa reconvención sobre las cantidades presuntamente adeudadas, pero no ha aportado las facturas en las que basa su pretensión, por lo que también deberemos desestimarla.

En consecuencia, **DESESTIMAMOS TOTALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada; y asimismo **DESESTIMAMOS TOTALMENTE** la reconvención planteada de contrario por la empresa frente al cliente.





**TEXTIL**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0877/07-JA

### TEXTIL

#### **Por supuestas irregularidades en la venta y arreglo de traje de madrina**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. Que el día 28-05-07 compró un traje de madrina de tres piezas, fabricado con incrustaciones de cristales, por un importe total de 895 euros, no advirtiendo de la posibilidad de desprenderse los cristales. Que el día 12 de junio siguiente, tras una primera prueba, se da cuenta de que el bajo queda más largo de un lado que de otro, ofreciendo el establecimiento como solución colocar un imperdible. Ante la premura de tiempo, accedo, recogiendo y pagando el importe que restaba. El día antes de la boda comprueba con gran sorpresa que varios de los cristales prendidos del traje se habían caído, cristales que son pegados en la tienda con una plancha, asegurándome que no volvería a suceder. Sin embargo el señalado día de la boda los cristales se desprendían y el bajo de la falda no quedaba correctamente. Después de llevar el traje a la tintorería me avisan que los cristales se pueden caer tras cada operación de limpieza. Por todo lo cual solicita la devolución de la totalidad del importe del vestido, 895 euros, o un cheque de compra por dicho importe. Comparece la nuera de la reclamante, quien manifiesta que la dependienta en ningún momento advirtió de la posibilidad del desprendimiento de los cristales en cada uso del traje.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante se llevó la prenda en perfectas condiciones, tras efectuarse los arreglos pertinentes, e hizo uso de ella en un evento familiar. El vestido fue mostrado después de haber sido llevado a la tintorería y tenía algunos cristales caídos, circunstancia que podía obedecer a su uso, ofreciendo la posibilidad de poner los citados cristales, se adjuntan fotos. El fabricante de la prenda no admite la devolución de la misma, ofreciendo su arreglo. Posibilidad que no fue aceptada por la reclamante. Ofreciendo en este acto la sustitución de las piezas caídas, reponiendo el traje a su estado original.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y a la vista de la prenda objeto de la reclamación, acuerda desestimar la**

misma en los términos que fue planteada por la reclamante frente a la empresa reclamada por considerar que por el deterioro parcial que presenta en algunos puntos el adorno del traje no es proporcionada como compensación al mismo la resolución del contrato o la sustitución del vestido.

Se estima **PARCIALMENTE** la reclamación y atendiendo el ofrecimiento hecho por la empresa, se procederá sin coste alguno para la reclamante a:

1. La correcta reparación del bajo de la falda.
2. La reposición de los adornos de cristal que faltan.
3. Proporcionar a la reclamante una banda de al menos 50 centímetros del mismo adorno de cristal.

TINTORERÍAS



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0019/07-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza en una gabardina

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó a limpiar una gabardina color blanco, corta, marca cristal con forro blanco de raso y botones de su propiedad. Fue a recogerla y al llegar a casa comprobó que la gabardina y los botones tenían un color beige, y el fondo blanco azulado, habiendo cambiado su textura suave por otra más áspera y dura, volvió a la tintorería, le dijeron que la volverían a limpiar quedando de un color blanco sucio, se llegó a limpiar hasta tres veces, estaba como a corros. El forro era de seda, por eso no se había atrevido a limpiarla en casa. En todo momento le decían que la gabardina se podía llevar.

Interviene la dependienta que le vendió la prenda y corrobora que la prenda era blanca en sus orígenes.

El servicio de limpieza está abonado.

Solicita el importe de la gabardina que asciende a 250 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la limpieza se hizo según lo indicado en la etiqueta, los botones no se pueden cambiar de color y la prenda está bien. Se limpió dos veces. La prenda nunca se llevó al seguro porque está bien. La parte reclamante pedía la prenda y una compensación económica, pero la parte reclamada no está de acuerdo ya que la prenda está bien. Considera que no son responsables puesto que el servicio se ha efectuado correctamente.

Ofrece el 25% del valor de factura de la prenda, pero la prenda se la queda la tintorería.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de 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 la prenda ha sufrido un leve cambio de color en el proceso de limpieza.

Por tanto, y teniendo en cuenta la antigüedad y uso de la prenda, la parte reclamada abonará la cantidad de 50 euros a la parte reclamante y devolverá la prenda a la parte reclamante quien la recogerá en la sede de la tintorería donde se depositó para su limpieza.



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0189/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en el servicio de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el día 05-12-06 entregó en el establecimiento para su limpieza una cazadora dorada, y al ir a recogerla el 22-01-07 a pesar de que le dicen que se ha empleado el proceso adecuado, la prenda no está en las condiciones en que se dejó, encontrándose maltratada y sin el dorado de la tela. Solicita la devolución del importe de la misma, que asciende a 205 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que, según la etiqueta del confeccionista, sólo se podía limpiar en seco, lo que se hizo en un programa corto, pero al usar el percloroetileno se la ha ido el dorado de hasta dentro de las costuras, de lo que no se hacen responsables.

#### **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 parte reclamada se atuvo en todo momento a las indicaciones de la etiqueta de la prenda, por lo que no puede ser responsable del ulterior acabado de la misma. Este Colegio Arbitral entiende que el etiquetado realizado en la prenda no define el correcto tratamiento que se ha de llevar a cabo en la misma.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 219/07-JA

## TINTORERÍAS

### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 08-01-07 entregó en la tintorería un chaquetón de color beige casi blanco adquirido el 11-11-06.

Al recogerla se apreció un cambio en la coloración y la volvieron a someter a un proceso de limpieza con idéntico resultado, al preguntar en la tienda dónde se adquirió le informan de que el proceso de limpieza no ha sido adecuado.

Reclama el importe de la prenda de 179 euros y el importe del servicio de limpieza por 5,46 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que una vez consultado con el responsable de la tienda, la prenda se somete a proceso de limpieza tal y como indica el etiquetado de la misma. El proceso de limpieza se ha realizado correctamente y no se responsabiliza de cualquier proceso posterior al que se ha podido someter la prenda.

## 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 la prenda ha sido sometida a un tratamiento inadecuado habiendo quedado la misma inservible para su uso.

Así pues, en función del uso y las características de la prenda, la parte reclamada indemnizará a la parte reclamante con la cantidad de **150 euros** por los conceptos reclamados que se harán efectivos mediante entrega en metálico o cheque nominativo en el momento de la entrega de la prenda objeto de reclamación.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 239/07-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 21-07-06 lleva a la tintorería un edredón y una manta de pura lana virgen de merino, de un coste aproximado de 500 ó 600 euros. Al recoger las prendas le entregan únicamente el edredón pero que la manta estaba almacenada, sin embargo, varios meses después, le informan de que posiblemente se había extraviado.

Solicita el importe de la prenda por importe de 500 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que tras haber encargado la limpieza en un taller especializado no se localiza la manta que aparece en el encargo de limpieza como manta normal, no de merino, tras varios intentos no se localizó.

Le recomienda a la parte reclamante que encuentre una manta similar pero únicamente le aporta una factura de 600 euros.

### 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 al haber admitido la reclamada el extravío de la prenda, fijando una indemnización por importe de 155 euros, en función de la descripción de la manta que reclama ya que no corresponde al precio que se señala en la reclamación, no aportando la reclamante justificante de la compra en el que figure precio y fecha de adquisición.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 330/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó a limpiar unas cortinas y una colcha y se han encogido 15-20 centímetros, las han intentado recuperar mediante procesos de planchado, pero no ha sido posible.

Solicita el importe de la tela de 294 euros y la confección por un importe de 150 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que sometió las prendas a un proceso de limpieza hace dos años. El proceso de limpieza se ha realizado correctamente según la composición del tejido.

#### **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 por considerar que si bien la colcha ha sido tratada adecuadamente, las caídas de las cortinas en el proceso mecánico de limpieza han sufrido un encogimiento, por lo que el reclamado deberá alargar dichas caídas sacando el doble para igualar con el largo de los visillos que serán entregados a este fin por la reclamante.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0342/07-JA

### TINTORERÍAS

#### **Por disconformidad sobre la calidad en la prestación del servicio contratado.**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el día 05-02-07 llevó a la tintorería de la parte reclamada, entre otros, un pantalón para su limpieza. Cuando lo recogió observó que la prenda se había deteriorado y perdido sus tonalidades y brillo originales.

Aporta como prueba de lo alegado fotografías de los pantalones realizadas antes y después de su tratamiento, así como el propio pantalón, donde, a su juicio, puede observarse que el pantalón inicialmente gris y negro se ha quedado de color rojo.

Solicita una indemnización económica por importe de 100 euros, correspondiente al importe del pantalón que fue adquirido en Alemania sin que obre en su poder el ticket de compra en la actualidad.

El pantalón tenía una antigüedad de dos años, si bien sólo se utilizaba para acontecimientos especiales, y ya había sido limpiado con anterioridad en la misma tintorería sin ningún problema y con resultado satisfactorio.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en el momento en el que le fueron entregados los pantalones ya se advirtió al cliente de que era una prenda problemática y que se limpiaría lo mejor posible sin poder garantizar el resultado final.

Alega que hizo la limpieza “a seco” que es cierto que han emigrado colores, pero que ello es debido a que es un pantalón de calidad baja, porque si hubiera sido de superior calidad los colores serían sólidos y no se hubieran movido.

Insiste en que no es un color sólido y que el problema se lo solucionarían en Alemania, donde adquirieron la prenda y que el trabajo que él realizó no está mal hecho.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones efectuadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada por entender que, si bien el tratamiento de limpieza efectuado en la prenda objeto de reclamación ha sido el correcto, los posibles riesgos de dicho tratamiento de limpieza no fueron comunicados de manera fehaciente al cliente, a juicio de este Colegio. Asimismo, la prenda objeto de reclamación fue adquirida con aproximadamente dos años de antelación a la interposición de la reclamación, por lo que su uso ha sufrido un deterioro natural y una depreciación en el precio de la misma. Por todo ello este Colegio acuerda que la parte reclamada deberá abonar a la parte reclamante la cantidad de 40 euros que hará efectivo en el establecimiento de la parte reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0423/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por presunta irregularidad en servicio de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la vista, y en el que se ratifica en su reclamación en el sentido de que llevó a limpiar una funda edredón de sofá, y se la han estropeado (rotura de cremallera, descolorido, manchas blancas) y no le dan solución. Además dicha funda no es solamente un cubresofá sino que es la estructura del mismo, con lo que ahora se encuentra con dos colchonetas de espuma y un armazón de hierro, y la tienda donde compró el sofá no venden la funda por separado. Solicita implícitamente la solución al problema planteado.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que manifiesta que avisaron a la parte reclamante de palabra que al ser la funda de algodón y de un color tan fuerte tenía riesgo de pérdida de color y que las manchas no se podrían tratar. Tras la limpieza se comprobó que la funda no había quedado muy limpia por lo que se procedió a efectuar una segunda limpieza tras la que se verificó que había quedado mejor, aunque el color había bajado de tono. La cremallera no se tocó en ningún momento. La parte reclamante se llevó la funda a casa y posteriormente volvió reclamando que la funda del sofá había encogido y que la cremallera estaba rota. Se le ofreció la posibilidad de que el servicio de Atención al Cliente revisará la prenda y cambiarle la cremallera a lo que se negó.

Solicita implícitamente la desestimación de la demanda.

### **LAUDO**

**A la vista de las alegaciones presentadas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, el Colegio Arbitral entiende que dado que la parte reclamada prestadora del servicio no hizo constar en el ticket o resguardo de depósito las observaciones o reservas pertinentes respecto de los posibles deterioros que por la naturaleza o características de la prenda pudieran derivarse, deviene responsable del deterioro padecido, por lo que deberá indemnizar a la parte reclamante. Para la concreción de la cantidad a pagar deberá tenerse en cuenta el valor y la fecha de la compra del sofá.**

**En consecuencia ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 75 euros, quedando la funda en poder y propiedad de la parte reclamada.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0481/07-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó a limpiar un pantalón a la tienda de la parte reclamada y comprobó que después de la limpieza de la prenda estaba dañada junto a la raya del pantalón, como si se hubiera realizado al plancharlo.

Llevo el pantalón junto con el ticket correspondiente, hago la reclamación con fecha de 20-02-07 y me contestan que el desperfecto ha sido producido por la polilla y lo justifican mediante un informe del Instituto Técnico Español de Limpiezas.

No he visto polilla en mi casa, no he tenido ningún otro daño en otras prendas, y revisados todos los pantalones se encuentran en perfecto estado.

Solicita el pago de un pantalón de las mismas características o el abono del pantalón que tuvo que comprar por importe de 104 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 10-06-07 y manifiesta que se excusan por no poder acudir a la Vista por la imposibilidad de cerrar la tienda. Entienden que con la documentación aportada en la aceptación del arbitraje (Informe del Instituto Técnico Español de Limpiezas de fecha 03-01-07) es suficiente para demostrar que la prenda no se estropeó por la limpieza sino por las polillas y larvas.

### 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 ambas partes reconocen que ha habido un deterioro del pantalón, las pruebas aportadas por la tintorería, el informe técnico, son insuficientes para exculparles del daño causado ya que no se aporta la prenda dañada que obra en su poder, y cuyo análisis por este Colegio hubiera sido determinante; asimismo no procede el

**abono del cien por cien del importe del nuevo pantalón dado que la prenda objeto del litigio tenía más de dos años. En consecuencia este Colegio resuelve que se deberá indemnizar al reclamante con un importe de 50 euros que se abonarán en efectivo en el local de la parte reclamada, quedando la prenda en poder de ésta.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0514/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha de 19-02-07 depositó en la tintorería de la parte reclamada un anorak para su limpieza y dicha prenda fue revisada por la empleada corroborando su perfecto estado.

Dicha prenda se recogió el día 22-02-07 y, aunque la empleada sabía que la entregaba con bastantes deterioros (tres roturas) no me lo comunica, según ella por olvido, tal y como comentó al día siguiente cuando fui a pedir una explicación de lo sucedido. Ante mi queja las empleadas me dicen que el problema no es de la tintorería y que reclame ante la tienda que lo compré, por lo que presenté hoja de reclamaciones el 27-02-07 y en la que la empleada reconoció que al entregar la prenda era sabedora de los daños y así consta en la hoja de reclamaciones que cumplimentamos ambas y que ella firmó.

Solicito una indemnización económica al no poder utilizar la prenda, en concreto solicitó el valor de la prenda que asciende a 65 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la prenda fue tratada como indica el fabricante en la etiqueta. Los desperfectos que señala la parte reclamante no son producidos por la limpieza de la prenda, sino por el uso de la misma. La parte reclamante reclama los desperfectos después de haberse llevado la prenda. Por todo ello consideramos que los desperfectos alegados por la clienta no son ocasionados por nosotros. No obstante oferta la devolución del importe de la limpieza que asciende a 6 euros.

### **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 haber quedado acreditado que en la acción**

**mecánica de la limpieza se ha deteriorado la prenda por la mala confección de la misma. No obstante lo anterior, la reclamante facilitará la prenda a la parte reclamada para que se haga cargo de la reparación del anorak sin coste alguno para la reclamante en un plazo máximo de quince días.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0707/07-JA

## TINTORERÍAS

### Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje. El día 08-05-07 llevó un vestido para su limpieza. Cuando fue a recogerlo, le dijeron que se había estropeado al intentar quitar unas manchas. Al echar el producto con una pistola el vestido se mojó y se estropeó. El vestido ha quedado inservible. Solicitó que los trajeran a la vista. El vestido lo ha comprado en 2007, habiéndolo utilizado poco. El vestido no llevaba decoloraciones en las axilas, sólo las manchas en la parte inferior. Considera que el vestido se ha estropeado porque se ha mojado. Al llevar el vestido a la tintorería, no le advirtieron de ninguna posible incidencia en el proceso de limpieza. Solicita una indemnización de 390 euros, que es lo que costó.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que las manchas que tenía no salían en seco, por lo que se le aplicó la pistola con agua a presión (que sale como polvo), que es lo que se hace con los vestidos de seda, y normalmente no ocurre nada. El vestido se envió para su análisis, ya que no era normal el comportamiento. El vestido es de modista, sin etiquetado. Aporta el informe analítico: carece de etiquetado obligatorio de acuerdo con la legislación; el proceso de limpieza se ha hecho con percloretileno, adecuado en estas prendas; ha habido una migración de color; el proceso de limpieza ha sido el correcto, según el laboratorio profesional. Considera que la responsabilidad es del fabricante, no de la tintorería. Según la empresa reclamada, las manchas de azúcar no salen en seco, hay que espolvorearlo con agua a presión. No le advirtieron nada porque de acuerdo con su experiencia, en la limpieza con percloretileno y utilizando pistola de agua a presión para quitar las manchas, no tendría que haber ningún problema; al haber ocurrido esto por haberlo mojado, lo ha enviado a su análisis, considerando que el problema está en el fabricante.

## 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 tintorería reclamada debería haber advertido a la parte reclamante por

**escrito a la recepción de la prenda, de la exoneración de responsabilidad por ausencia de etiquetado, y de las posibles incidencias en el proceso de limpieza por utilización de agua a presión.**

**En consecuencia la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 80 euros, quedando la prenda en controversia en poder de la reclamante; procediéndose a la ejecución del laudo en el establecimiento reclamado.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0739/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje. Cuando fue a buscar la prenda, no le dijeron que se había deteriorado. Si la llega a guardar, no hubiera podido reclamar. Le indemnizaron con 15 euros, pero no es suficiente; también le devolvieron el importe de la limpieza. La corbata quedó en poder de la parte reclamada, la cual presenta al Colegio Arbitral. Solicita el abono total del coste de la corbata, que costó 19,90 euros, y una indemnización de 5 euros por los trastornos ocasionados. Solicita 9,90 euros de diferencia.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que admite su deterioro. En base a los meses de antigüedad y baremos consensuados con Asociaciones de Consumidores, se considera que hay una depreciación del 50%, pero en atención a la parte reclamante, se le indemnizó con un 80% del coste de la corbata, y por ello se le han abonado 15 euros.

### **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, tomando en consideración que la parte reclamada, aun habiendo reconocido su responsabilidad en el deterioro de la prenda, ha indemnizado a la parte reclamante con una cuantía que se considera razonable y proporcional a juicio de este Colegio Arbitral.**

**No obstante, la parte reclamante podrá pasar a recoger la prenda en controversia por la tintorería reclamada en el plazo de ejecución de este laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0904/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación de servicios de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. Que dejó en la tintorería de la parte reclamada una camisa de seda para limpiar y planchar, que se encontraba en perfecto estado. Tras abonar el servicio se observan unas decoloraciones en las axilas, indicándome el establecimiento que es un desgaste habitual por el uso. Apreciación con la que no está de acuerdo por lo que pregunta en la tienda donde compró la camisa, en el cual me informan que del uso no es posible tal deterioro. Por todo lo cual solicita el abono íntegro del coste de la camisa, 185 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la camisa venía con los cercos en las axilas, que la limpieza fue realizada correctamente y que los esmeros son corrientes por el uso en las prendas de este tipo.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y a la vista de la prenda objeto de la reclamación, considera que:**

- 1. Al carecer la prenda de etiquetado la tintorería actuó según su criterio profesional.**
- 2. Por las características del tejido y tras el preceso de limpieza en seco, el resultado que presenta la blusa es correcto, admitiendo como normal el aspecto que presenta el tejido en la zona de las axilas, debido al uso de la prenda.**

**Por todo ello el Colegio Arbitral acuerda la desestimación de la reclamación planteada por la parte reclamante a la parte reclamada.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0923/07-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades de servicios de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en mayo de 2007 se fue a recoger una prenda de vestir (chaquetón de caballero), que se había dejado a limpiar en la empresa de la parte reclamada. Detectando que dicha prenda estaba estropeada debido a la limpieza efectuada. Que la prenda se entregó en las debidas condiciones. Nadie indicó que el tratamiento a recibir para la limpieza podría alterar o deteriorar la misma.

Al recoger la prenda se determinó en presencia de la operaria de la empresa que la misma estaba deteriorada por el tratamiento al que se le había sometido.

Al pedir en el momento las explicaciones correspondientes no se recibió ninguna respuesta satisfactoria, siendo más bien descortés el trato recibido. Siendo la contestación que se había entregado ya deteriorada, cosa del todo falsa, ya que la persona que la recibió y que la entregó eran diferentes y en ningún sitio se indicó esa contrariedad.

Si la pieza estuviera deteriorada o pudiera sufrir algún daño durante el tratamiento de limpieza se nos comunica y se pide la aprobación documental que se nos ha informado.

Al gestionar el tratamiento de la reclamación la dependienta no rellena su parte, alegando desconocimiento, y lo que rellenaron no corresponde con la contestación dada en la aceptación del arbitraje.

Hasta la fecha no se ha recogido la prenda del establecimiento por las deficiencias que tiene y por la petición de la empresa de la vista de un perito para su tasación.

Se pide la reposición de la prenda en su valor estimado de 400 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** en primer lugar aporta la prenda como prueba. El Colegio constata que el cuello es de piel. No está estropeado sino deteriorado por el uso.

En la tienda hay un cartel que dice que los accesorios de las prendas pueden sufrir deterioro.

La prenda tiene tres años y el reclamante carece de factura.

La reclamada estaría dispuesta a mandar a limpiar a una empresa específica la prenda para que le reengrasen el cuello.

### **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 el tratamiento de limpieza se ha efectuado según lo indicado en la etiqueta para su mantenimiento y limpieza. No obstante, el cuello del chaquetón, cuya composición es piel, presenta un aspecto de evidente desgaste.**

**En su virtud, este Colegio Arbitral resuelve que el chaquetón objeto de esta reclamación quede en poder de la parte reclamante. Por su parte, la parte reclamada teniendo en cuenta la antigüedad de la prenda y el desgaste sufrido en el cuello, abonará en concepto de indemnización a la parte reclamante la cantidad de 60 euros, en el establecimiento donde se depositó la prenda para su limpieza.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 928/017-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que entregó una corbata en la tintorería reclamada el lunes. Al recogerla el viernes siguiente, detectó más manchas en la corbata, como un chorretón lateral que todavía está. Había además varios brillos como si fueran de plancha. Le ofrecieron volver a limpiar la corbata, como la necesitaba al día siguiente, dijo que no, con la intención de llevarla a otro sitio por urgencia. Al llevársela y con luz natural vió todos los brillos, a lo que le manifiestan que esto no se puede solucionar y si la lleva a otro sitio no le atenderán. Vuelve a la tintorería y le ofrecen limpiarla. Acepta la limpien, y le llaman en cuanto la tengan.

En un mes no le llaman, cuando llama para ver si ya está realizada la limpieza, le dicen que sí han desaparecido las manchas, permanece el chorretón y los brillos. Le piden el ticket de recogida, que en ese momento no tenía. Si no devuelve la hoja de reclamaciones no le entregan la corbata. Habla con la responsable tras lo cual le entregan la corbata y firma un resguardo de recepción.

Solicita la devolución del dinero que le costó la corbata, 48 euros, y una indemnización de 60 euros por el tiempo y las molestias tomadas al despreocuparse del tema, dejándole sin una corbata comprada expresamente para eventos en mayo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante le lleva una corbata con muchas manchas, y en el recibo así lo hacen constar. El servicio quedó realizado para recoger el miércoles por la tarde. Al recogerla el viernes no daba tiempo de repetir la limpieza para el sábado. Después de retirada la prenda, el cliente vuelve diciendo que tenía brillos. El cliente solicitó una Hoja de Reclamaciones, quedándose la corbata para repetir el servicio. El miércoles le compromete la limpieza. A pesar de haber conservado el teléfono no llamó porque no es dinámica habitual de la empresa.

Con motivo de la incidencia en el trato del cliente, decidieron no repetir el servicio. Cuando pasó el cliente se le solicita el resguardo que no entrega, no obstante se le entregó la corbata tras la firma de un documento de recepción.

En este acto se muestra la prenda objeto de la controversia, la corbata. La empresa afirma que son manchas de bebida, que en caso de repetir el servicio desaparecerían. Muestran el resguardo inicial donde consta la existencia de muchas manchas.

### **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 actuación de la tintorería en la limpieza de la corbata fue la correcta, desapareciendo las manchas, no quedando acreditado que los brillos existentes en la prenda pudieran obedecer a un deficiente tratamiento, dadas las características textiles de la misma.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0980/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. Que el día 18-06-07 dejó en la tintorería de la parte reclamada un chaleco plateado de lino para su limpieza, al recogerlo comprobó el cambio de color con respecto a su estado original, reflejando un color tostado y mate. Que la etiqueta de la prenda indicaba su limpieza en seco o a mano con los símbolos correspondientes, sin embargo, en letra pequeña y en inglés indica que no se limpie en seco. No haciéndose responsable ni la tienda de compra, ni la fabrica, ni la tintorería. Por todo lo cual solicita una indemnización económica por el importe de la prenda de 142 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que tras mirar la etiqueta efectúa su limpieza en seco, porque así lo indicaba la simbología del etiquetado y así lo aconsejaba el estado de la prenda, instando a la interesada a plantear la reclamación.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, habiendo visto la prenda objeto de reclamación y estudiada la etiqueta, considera que la actuación de la tintorería fue la correcta, por cuanto siguió las indicaciones del icono que prescribe la limpieza en seco con percloretileno, a pesar de que en la misma etiqueta existieran otras indicaciones en idiomas no oficiales en España.**

**Por todo ello acuerda desestimar la reclamación planteada por la parte reclamante frente a la parte reclamada, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder frente a la tienda que vendió la prenda, fabricante o importador.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1046/07-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de tintorería.

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que entregó dos corbatas y un traje para su limpieza. Al recogerlo, las corbatas no estaban bien. Las manchas han desaparecido, pero han quedado deformadas, arrugadas y sin cuerpo. El establecimiento le indicó que la reclamante debería haber dicho cómo tenían que limpiarlas. Tuvo que comprar otra corbata con el consiguiente trastorno. La empresa le ofreció llevarlas a repetir el servicio o tratar de arreglar el problema, pero desistió al ver la actitud de la empresa.

Las corbatas se muestran al Colegio Arbitral para verificar el deterioro.

Solicita el arreglo de las dos corbatas o reposición económica ya que el valor de las mismas es de 80 y 60 euros, y la que tuvo que adquirir de 32 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido debida y formalmente citada como consta en el expediente mediante notificación recepcionada con fecha 19-10-07, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

En su escrito de fecha 26-09-07 de aceptación del arbitraje y contestación a la reclamación manifestó que desconocían la existencia de la misma, ofreciendo a la reclamante la posibilidad de pasar por el establecimiento a solventar el problema.

### 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 queda acreditado que el estado de deterioro que presentan las corbatas (falta de cuerpo, textura y brillo), es consecuencia del tratamiento inadecuado dado en el proceso de limpieza a las prendas.

En consecuencia, la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de 112 euros, que corresponden al 80% del valor total de las corbatas,

por la depreciación del uso desde su adquisición. Para el cobro del importe la parte reclamante se personará en el establecimiento de la parte reclamada, donde se le abonará en efectivo.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1062/07-JA

## TINTORERÍAS

### Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 04-04-07 se entrega para limpieza un chaquetón de plumas reversible, de un lado marrón oscuro y el otro beige, y al recogerlo la reclamante muestra su disconformidad al presentar el color beige un tono verdoso. La tintorería accede a una nueva limpieza sin coste añadido, aunque comenta que es imposible que se haya desteñido porque se han seguido las instrucciones correctas. Al ir a recoger la prenda ésta sigue en el mismo estado, por lo que se presenta la correspondiente reclamación, dado que en la tintorería no reconocen el fallo, aduciendo que podría ser una tara de la prenda. Sin embargo, la prenda es de temporadas pasadas y se ha limpiado en otras tintorerías en diferentes ocasiones sin ningún problema. Solicita la adquisición de una prenda similar a la objeto de la reclamación, por un valor de 99 euros, y la devolución del dinero de la limpieza (10 euros).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la limpieza que se ha realizado al abrigo es una limpieza en seco, como la etiqueta recomienda. Cuando la clienta fue a recoger la prenda, al objetar una decoloración del forro, la cual no fue aceptada, se le ofreció volver a limpiar la prenda gratuitamente, y al volver de nuevo continuó diciendo que la prenda estaba decolorada. La tintorería realizó siempre una limpieza en seco, como la etiqueta de mantenimiento de la prenda recomendaba, sin observar en ningún momento un cambio de tonalidad en la prenda recepcionada. Tras solicitar una hoja de reclamaciones, la cliente retiró la prenda, que sigue en su poder, por lo que la parte reclamada no se hace responsable de los daños que hayan podido ocasionar a la prenda en ese intervalo de tiempo puesto que salió de la tienda en perfectas condiciones.

## LAUDO

**A la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, de la prenda objeto de la reclamación, y aun habiendo examinado otra prenda aportada por la reclamante a efectos de comparación, el Colegio Arbitral considera que:**

- **El tratamiento dado por la parte reclamada se corresponde con el indicado en la etiqueta de la prenda.**



- La prenda no presenta ningún deterioro que impida su normal utilización, si bien no es posible en este momento determinar cuál era la coloración original de la prenda y sus accesorios, incluidos los botones, en el momento de la venta, si es que era distinta a la que presenta en la actualidad.
- La prenda presenta un correcto estado de limpieza.

Por todo lo anterior, este Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1147/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades relacionadas con la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que el día 28-06-07 llevó a limpiar unas cortinas a la tintorería de la parte reclamada, indicando que se tenían que lavar con agua y poco centrifugado. Como las cortinas las llevó su marido, desde la tintorería de la parte reclamada la llamaron por teléfono para que confirmara cómo quería el servicio, ratificando que deseaba que las cortinas se lavaran y que las centrifugaran poco. Al recogerlas y colocarlas, observa que han encogido 10 centímetros y perdido color. Cuando habla con la empresa, le dicen que las han limpiado en seco y que no es posible que hayan encogido ni perdido color. Sin embargo, todo indica que fueron lavadas y centrifugadas en exceso, aunque luego les hicieran una limpieza en seco, ya que le han dado versiones contradictorias, puesto que la responsable del establecimiento le indicó que las habían lavado, y su marido que se habían limpiado en seco.

Aunque no dispone de la factura original, las cortinas fueron compradas hace diez años por ochenta mil pesetas (480,81 euros).

Solicita una indemnización económica.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y expone que cuando el cliente trajo las cortinas a nuestro establecimiento, nos indicó que ya las había lavado con agua en su casa con anterioridad, que las laváramos con el mismo método pero las centrifugáramos poco. Dada nuestra experiencia con estos tejidos, decidimos hacer la limpieza en seco, ya que un algodón así, es imposible que encoja, tal y como también viene indicado en el informe del Departamento de Calidad (acompañan copia del mismo). Por lo que nos hace pensar que las cortinas se encogieron cuando el cliente las limpió en su casa, y que si la limpieza hubiese sido como nos indicó, nuestro cliente nos habría reclamada igualmente.

### **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. La reclamante dio las oportunas instrucciones de lavado: “con agua y poco centrifugado”, como había hecho en ocasiones anteriores.**
- 2. Uno de los responsables de la tintorería reconoce haber lavado las cortinas en seco, mientras que otra dice haberlo lavado con agua.**
- 3. Queda acreditado el deterioro del tejido, que ha supuesto el acortamiento de la parte interior en unos diez centímetros, aproximadamente, con respecto al forro, y una pérdida de tonalidad con respecto a la galería, colcha y silla.**

**Por todo ello este Colegio Arbitral ESTIMA LA RECLAMACIÓN, formulada por la parte reclamante contra la parte reclamada, debiendo dicha empresa indemnizar a la reclamante con la cantidad de 100 euros mediante ingreso en cuenta corriente, quedando las cortinas en poder de la reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1191/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza de un edredón**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en junio de 2007 depositó una alfombra y un edredón de plumón. Al ir a recogerlos sólo le entregaron la alfombra pero el edredón no era el suyo. La dependienta dijo que buscarían en otro sitio, pero no apareció. Finalmente le ofrecieron que eligiera entre unos cuantos edredones, pero no quiso porque ninguno era el suyo, era austriaco y con unas características determinadas. El edredón tenía unos cuatro o cinco años. El servicio de limpieza está abonado.

Solicita la devolución de su prenda o la cuantía que el Colegio estime oportuno como indemnización.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece a través de su representante y manifiesta en un principio el edredón que se le entregó no era el suyo, pero luego sí. Está segura de que se le entregó el suyo porque está marcado con un número y por tanto no cabe duda.

### **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 no ha quedado acreditado que la prenda entregada por la tintorería se corresponda con la depositada por el cliente en su día.

Por tanto, este Colegio Arbitral acuerda que la parte reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 120 euros en concepto de indemnización por los perjuicios causados, quedando el edredón en poder de la tintorería reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1209/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que al recoger en la tintorería un traje que llevó para limpiar, la falda estaba con una rasgadura producida por el proceso de limpieza. Presenta como prueba la prenda objeto de la reclamación, asegurando que le costó 310 euros en mayo de 2005. Añade que la zurcidora a quien consultó le indicó que no era problema de la tela, sino del planchado.

Solicita que la parte reclamada se haga cargo del desperfecto causado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone que este problema lo tenía el traje y así se lo comunicó a la parte reclamante por mediación de la persona que lo trajo a su establecimiento: una amiga común, y ella sin darle más importancia se fue a la zurcidora. Esta señora no dice la verdad, ni trajo ella el traje, ni lo recogió de la tintorería, y el desperfecto estaba ya en la prenda, y así se lo comunicó verbalmente. Añade que cuando salió del establecimiento no tenía la rasgadura que ahora tiene, entró con el defecto. Solicita, por si tuvieran que analizar el tejido, que conserven la prenda. Presenta como prueba la plantilla utilizada en la plancha, así como una declaración.

### **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. Que el daño observado en la prenda en el acto de la vista no se corresponde, es mayor que el declarado por la persona que realizó la recogida. Por lo tanto no se puede establecer una correlación directa entre el daño existente y la acción de la empresa reclamada.**
- 2. Que la parte reclamada admite que la prenda salió de su establecimiento con un pequeño desperfecto que, mantiene, ya existía en el momento de la entrada.**

3. Que cuando se hizo cargo de la prenda la parte reclamada no hizo constar en el apartado de observaciones del resguardo de depósito la existencia de dicho desperfecto.
4. Que la rasgadura ha podido ser debida a la fragilidad de la tela, pero en cualquier caso la reclamante no pudo hacer uso de la prenda.

Por todo ello, **SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN** formulada por la parte reclamante contra la parte reclamada, debiendo ésta únicamente devolver a la parte reclamante los 13 euros cobrados por el servicio que la reclamante no pudo aprovechar, quedando la prenda en posesión de la parte reclamante. Dicha cantidad puede ingresarla la parte reclamada en la cuenta de la reclamante.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1241/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza de prendas de vestir**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 15-10-07 llevó a limpiar una chaqueta a la tintorería de la parte reclamada, sin tener etiqueta interior, pero la empleada sabía realizar el tratamiento que había que darle. Al recoger la chaqueta, ésta estaba en mal estado puesto que la piel había desteñido. Le dicen que vaya a reclamar a la tienda donde la compró, pero en la tienda le dicen que es culpa de la tintorería.

Reclama el importe de la prenda que asciende a 180 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece a través de su representante y manifiesta que lo primero que mira cuando recoge una prenda para limpieza es la etiqueta, cuando lleva piel la prenda puede o no desteñir, de antemano se marco que la prenda no tenía etiquetado, y ella la limpió como se limpia cualquier otra cazadora del mismo estilo. Avisó a la parte reclamante de que podía desteñir, aun así dijo que la limpiara. En un principio pidió 300 euros por la cazadora y posteriormente acordó con un ticket de la tienda de 180 euros. La limpieza se ha realizado en seco.

### **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 si bien a juicio de este Colegio el tratamiento de limpieza en seco efectuado sobre la prenda ha sido el adecuado (dado que la prenda tiene aplicaciones de piel), la empresa reclamada asumió la limpieza de la misma, carente de etiquetado, sin que conste en el resguardo que la clienta aceptara la declinación de responsabilidades por parte de la parte reclamada.

Por tanto, este Colegio Arbitral acuerda que la parte reclamada deberá indemnizar a la parte reclamante con la cantidad de 80 euros por los perjuicios ocasionados, quedando la prenda en poder de la reclamante.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1305/07-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza de prendas de vestir

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 19-09-07 dejó en la tintorería de la parte reclamada varias prendas, una chaqueta, una blusa y una falda para su limpieza y planchado, abonando el importe correspondiente. Le dijeron en la tintorería que no se hacían cargo si las manchas no se iban. Le aseguran que el lavado se ha realizado en seco. La cremallera está pelada también. Manifiesta que la falda forma parte de un conjunto. Pasado un tiempo recibe una llamada telefónica para que se pase por el establecimiento, puesto que solamente se había lavado la falda y se había estropeado. El 26-09-07 le devuelven las prendas, dos sin lavar y una lavada y estropeada.

Solicita una indemnización económica de 615 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece a través de su representante y manifiesta que la reclamante llevó a la tintorería para limpiar varias prendas entre ellas una blusa, una falda y una chaqueta, todo un conjunto del mismo tejido. Se le reflejó en el ticket que llevaba unas manchas. Una vez revisadas las prendas consideraron que la limpieza que debían efectuar era en seco. Pero al limpiar la falda apreciaron que perdía el dorado de la estampación. No llevaba etiqueta de composición. Se pusieron en contacto con la clienta que acudió a la tienda donde la compró, que consideraron que no era problema del tejido sino del tratamiento de limpieza, los de la tienda dicen que estas prendas ya se habían limpiado en seco y no les había sucedido nada. Les facilitaron el teléfono de la fábrica, se pusieron en contacto, solicitando los datos de composición y mantenimiento adecuado, puesto que la prenda no tenía ningún tipo de etiquetado. En la tienda le dijeron que la limpieza se había realizado mal y no quisieron hacerse cargo en ningún momento. Han mandado a analizar la prenda para demostrar que el tratamiento ha sido el adecuado. Aporta copia de la analítica de la prenda y etiquetado de la misma.

### 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 si bien el tratamiento de limpieza efectuado sobre la prenda ha sido el adecuado, conforme al etiquetado facilitado con posterioridad a dicha limpieza y de acuerdo con el análisis técnico elaborado por el Instituto Técnico Español de Limpiezas, aportado por la parte reclamada, no obstante este Colegio Arbitral considera que la parte reclamada asumió la limpieza de la prenda, carente de etiquetado, sin hacer constar en el resguardo de entrega ningún tipo de advertencia o salvedad al respecto.

Por tanto, este Colegio Arbitral acuerda que la parte reclamada deberá indemnizar a la parte reclamante con la cantidad de 200 euros por los perjuicios causados.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1364/07-JA

## TINTORERÍAS

### 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 el 10-10-07 al establecimiento demandado un traje claro, para proceder a un lavado y planchado, incluso aceptando el apresto para la protección del color, y cuando fue a recogerlo se lo entregaron sin decirle nada, y posteriormente descubrió que estaba con una parte que había perdido el color original de la prenda. Volvió al establecimiento donde le dijeron que era un problema de la tela y del fabricante y que la tintorería no tenía culpa alguna. Además vio que tanto los bajos del pantalón como el cuello de la chaqueta seguían sucios. El traje lo compró el 23-10-06 y le costó 180 euros; y pagó por la limpieza 9,30 euros. Solicita la devolución del importe pagado por la limpieza e indemnización económica por valor de 180 euros (coste del traje).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la limpieza se realizó de manera correcta en seco tal y como indica la etiqueta de la prenda. El resultado de la limpieza fue que la chaqueta no sufrió alteración de color, pero el pantalón sí a piezas enteras; siendo que la limpieza se efectúa a la vez en las dos prendas y el resultado es claro que no es por una mala limpieza sino por un defecto de fábrica. Considera por ello que el deterioro no es responsabilidad de la empresa y que se debería reclamar a la tienda que le vendió. Añade que respecto a la deficiente limpieza de los bajos, es una circunstancia normal debido a que coincide el doble del pantalón y es de muy complicada su limpieza. Solicita la desestimación de la demanda por considerar la actuación de la tintorería correcta, entendiéndose sea responsabilidad del fabricante.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera probado que se ha producido un deterioro en la prenda evidente, puesto que aparece con distintas intensidades de coloración en el pantalón por lo que no resulta a nuestro juicio apto para el uso.**

**En cuanto a la responsabilidad por dicho deterioro, entendemos que no podemos atribuirla al prestador del servicio pues si se hubiera producido un**

uso inadecuado del agente limpiador las zonas decoloradas aparecerían de manera aleatoria e irregular; siendo que al contrario se corresponden con piezas de tela completas lo que de manera clara indica que el problema estaba en la propia tela y en concreto en la fijación del color. Circunstancia ésta que razonablemente no pudo ser prevista por la tintorería por lo que no cabe imputarle responsabilidad, que en su caso debería ser exigida al fabricante y/o comercio vendedor.

En consecuencia debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada por la parte reclamante contra la parte reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1390/07-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por disconformidad sobre la calidad del servicio de limpieza efectuado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó un vestido a la tintorería. Preguntó si existía algún problema para su limpieza y se le comunicó que no. Al recogerlo observó que estaba cambiado de color. Aporta prueba fotográfica. Afirma que lo llevó al tinte para evitar problemas con el lavado. Solicita el importe del vestido que cuantifica en 200 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que al recepcionar la prenda se observó que no existía ningún problema especial a tener en cuenta. Hicieron una limpieza en seco para evitar que pudiera encoger. Al salir de la máquina no se observó ningún problema. Se mandó analizar para comprobar que la prenda cumplía la normativa respecto a la solidez del tinte. En ella se expone que no existe solidez de tinte. Entiende que no es responsabilidad de la empresa sino deficiencia del vestido.

### **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, a la vista de las instrucciones de limpieza que constan en el etiquetado de la prenda objeto de reclamación, así como del informe técnico aportado por la parte reclamada, se desprende que el proceso de limpieza seguido ha sido el adecuado sin que exista responsabilidad del reclamado respecto al deterioro sufrido en la prenda, debiéndose el mismo a la falta de solidez de los colorantes empleados en su confección.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1438/07-JA

## TINTORERÍAS

### Por presunta irregularidad en servicio de tinterería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y se ratifica en su reclamación en el sentido de que llevó a limpiar el 13-10-07 al establecimiento demandado un traje (pantalón y chaqueta) y se lo devolvieron estropeado porque se le han desprendido numerosísimos adornos que llevaba, sin dar muchas explicaciones y eludiendo cualquier responsabilidad. El traje lo compró en mayo de 2007 y le costó 155 euros. Solicita la indemnización económica por valor de 155 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la limpieza se realizó de manera correcta en seco, tal y como indica la etiqueta de la prenda. El resultado de la limpieza fue que el traje quedó perfecto excepto por la circunstancia de que se desprendieron algunos adornos que estaban pegados y que cayeron por acción de la limpieza en seco efectuada. Entiende que si la etiqueta indica como única opción la limpieza en seco, los adornos deberían estar lo suficientemente bien adheridos para no sufrir alteración. Solicita la desestimación de la demanda por considerar la actuación de la tinterería correcta.

## LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera probado que se ha producido un deterioro en la prenda evidente, por el desprendimiento de numerosos adornos que modifican sustancialmente el aspecto de la prenda; dándose además la circunstancia de que al haber permanecido alguno de los adornos en su sitio y existir restos de pegamento donde estaban los que cayeron, la prenda no resulta a nuestro juicio apta para su uso.

Por otra parte parece cierto que si la prenda admitía lavado en seco, no debiera producirse daño alguno, si bien entendemos que la pericia exigible al prestador del servicio podía prever la posibilidad de que el agente limpiador pudiera causar el tan referido desprendimiento de adornos, por lo que se debería haber hecho constar advertencia en tal sentido en el resguardo y ticket de depósito. No constando dicha advertencia, entendemos responsabilidad de la tinterería el deterioro padecido.

**En consecuencia ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que contra la entrega del traje, abone a la parte reclamante la cantidad de 108,50 euros en la que valoramos la prenda habida cuenta su precio de adquisición y la depreciación por su antigüedad.**

VIVIENDA





## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0085/07-JA

### VIVIENDA

#### Por presunta irregularidad en prestación de servicio a domicilio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que al entrar a vivir en su actual piso comprobaron que las llaves de los siete radiadores perdían agua por lo que llamaron a la empresa reclamada, la cual procedió a sustituir las llaves, pero sin que se pudiera probar la instalación por ser verano, y pagaron 319,35 euros. Cuando encendieron la calefacción general del edificio se encontraron con que los radiadores calentaban muy poco y posteriormente dejaron de calentar totalmente. Llamaron a la empresa y tras varios requerimientos vinieron a cambiar nuevamente las llaves diciéndoles que deberían pagarlas íntegras, a lo que se negaron diciéndoles finalmente por intermediación de la OMIC de Canfranc que les cobrarían unos 56 euros, aunque finalmente les pasaron una factura de 121,92 euros que no pagaron. Además los radiadores siguieron sin funcionar, por lo que al no alcanzar la temperatura deseada, les originó gastos por factura de calefacción de 332,32 euros y un gasto elevado de electricidad porque necesitaban utilizar placas eléctricas para poder tener una temperatura adecuada, dándose además la circunstancia de que con ellos se encontraba su hija recién nacida. Finalmente acudieron a otra empresa que les solucionó el problema cambiando los radiadores. Solicita la anulación de la factura de la segunda reparación de 121,92 euros, el pago de la reparación final efectuada por otra empresa y que asciende a 1.698,58 euros, 250 euros como parte proporcional a lo extra pagado de calefacción y 150 euros por los inconvenientes ocasionados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en la primera reparación hubo un error en la colocación de las llaves por ser éstas inadecuadas al modelo de radiador. Que posteriormente en segunda reparación se colocaron las llaves que resultaban adecuadas, debiéndose entonces el problema a la necesidad que existía de sustitución de la correspondiente válvula de zona, ya que en prueba manual la instalación funcionaba correctamente, y siendo que en la factura de esta segunda reparación sólo se cobró la diferencia de coste entre las llaves inicialmente colocadas y las instaladas posteriormente. Entiende que no debe hacerse responsable de la factura de la empresa que intervino posteriormente por cuando los radiadores funcionaban correctamente tras la segunda instalación de llaves y en todo caso

deberían haber reclamado a su empresa para reparar en garantía y no acudir a otra distinta. Solicita la desestimación de la demanda por entender el servicio prestado totalmente correcto.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y los documentos obrantes en el expediente, considera que habiendo quedado acreditado que la primera reparación no fue correcta por haber colocado unas llaves inadecuadas, la segunda reparación debe quedar cubierta por la garantía de la primera. Por el contrario la tercera reparación realizada por otra empresa no debe ser asumida por el reclamado pues la normativa aplicable sobre garantías legales establece de manera diáfana que debe ser la propia empresa que reparó inicialmente la que asuma la nueva reparación. Por otra parte apreciamos que efectivamente se ha producido unos perjuicios al no funcionar la calefacción correctamente, si bien no se indemnizará por el total solicitado al no haberse documentado y probado el exceso de consumo eléctrico y de calefacción central.**

**En consecuencia ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que proceda a anular definitivamente la factura por importe de 121,92 euros y que abone a la parte reclamante la cantidad de 150 euros por los perjuicios y molestias causados; desestimando el resto de la pretensión indemnizatoria.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0556/07-JA

### VIVIENDA

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. En septiembre de 2006 solicitó un presupuesto para cambiar las ventanas; se trasladaron a su domicilio, y se lo presupuestaron el 02-10-06, que aceptó y dio una señal. En diciembre, un mes después de aceptar vinieron a montar, y se percataron de que las medidas no coincidían, y eso que habían sido tomadas por la propia empresa. Finalmente faltaba por colocar una ventana, y otra estaba instalada provisionalmente; así como faltaban las mosquiteras, persiana y marco de una. Pasó el tiempo, y no venían a terminar la obra. Finalmente, el 21-03-07 vienen al domicilio; pero dijeron que no tenían conocimiento de todo lo que faltaba; cuando les explicaron todo lo que se precisaba terminar, los montadores dijeron que tenían que hablar con la empresa. Aporta la reclamante fotos de la ventana de la cocina. La solución que da la empresa no es estética, ya que dos ventanas de la misma pared quedarían diferentes. El albañil comentó que las medidas tomadas por la empresa reclamada no eran correctas; así como que se podía cambiar el tirador de la persiana al otro lado sin ningún problema. Solicita que se termine la obra correctamente, sin que se vea cemento en ninguna de las ventanas; instalar una que falta por colocar, cambiar la de la cocina, cambiar la persiana de otra ventana que está a distinta mano, colocar todas las mosquiteras, y ajustar y rematar todo el trabajo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se acredita que las medidas de las ventanas se corresponden al presupuesto efectuado y medidas tomadas en su momento. La modificación de postura de la reclamante sobre las medidas de las ventanas es de difícil solución; le dijeron que podían colocar un perfil, pero ello no fue aceptado por la parte reclamante. No se ha cobrado el precio de los trabajos, sólo la señal; tienen todo preparado para instalar, pero están esperando el beneplácito de la reclamante. Cuando tomaron las medidas se hace con la ventana antigua colocada y por el exterior; pero una vez que se desmontaron las ventanas, se vio que ya había un apaño en la parte inferior. Quedaba una franja abajo que no era estética. Por ello le dijeron que podía colocarse un perfil, pero la cliente indicó que quería una ventana nueva. Considera que el error no es de la empresa. En el baño sí que se detectó previamente, y así se comunicó a la cliente. En el presupuesto, en su

parte superior, se indica que se entrega un 50% del precio, y se le da un recibo de entrega del dinero; faltando el otro 50% del precio por abonar, es decir, 3.850,58 euros, más IVA, del total. Reiteran la solución del perfil, las ventanas no van a ser diferentes, y no se va a ver estéticamente incorrecto. En cuanto al tirador de persiana, la reclamante dio su conformidad a su colocación en esa mano; al parecer, ha cambiado de opinión porque ahora quiere colocar algún mueble; si se cambiara, quedarían los agujeros. La opinión técnica de la empresa reside en el experto en ventanas de aluminio.

## 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 es responsabilidad de la empresa reclamada el tomar las medidas e instalar las ventanas y demás elementos de forma que el resultado final sea correcto técnica y estéticamente.**

**El consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

**Que la parte reclamada procederá a:**

- Instalar dos nuevas ventanas en los lugares de controversia, que corresponden a la ventana pequeña de la cocina y la del baño, con las medidas adecuadas, y sin coste adicional para la reclamante.**
- Colocar todas las mosquiteras.**
- Concluir adecuadamente el trabajo.**
- Con respecto a la persiana en controversia, considera este Colegio Arbitral que no procede entrar en el fondo de esta pretensión, por ser cuestión que no se planteó en la solicitud de arbitraje.**

**Por su parte, la parte reclamante, una vez terminados los trabajos objeto de este expediente, conforme a lo dispuesto en el laudo, procederá a abonar la cuantía pendiente, que asciende a 5.082,77 euros.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0593/07-JA

## VIVIENDA

### Por irregularidades relacionadas con la realización de una obra

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que contrató hace más de un año a la parte reclamada la construcción de una vivienda unifamiliar, destinada a constituir la vivienda habitual. Se acordó el pago del importe estipulado en tres plazos; el último una vez terminada completamente la obra. Pero a fecha de hoy estarían pendientes la subsanación de las siguientes deficiencias: en el muro de contención han aparecido grietas, se ha inclinado y corre peligro de desplomarse en la calle; no se ha ejecutado la puerta metálica del cuarto de la caldera de calefacción; hay problemas de humedades en el interior de la vivienda por filtraciones del deficiente acabado y sellado de algunas puertas y ventanas; existen deficiencias de acabados en algunos alicatados; vigas no paralelas y huecos entre fachada del inmueble y alero del tejado; considerables desniveles en algunos suelos del interior de la vivienda; irregularidades en algunos puntos de la cubierta; hay unos 20 m<sup>2</sup> menos de superficie útil respecto de lo acordado,...

Presenta como prueba un dossier de fotografías de las mencionadas deficiencias. Dicho dossier se completa en el acto de la vista con la aportación de otro dossier fotográfico, unido a diversos documentos: presupuestos, licencia de obras, facturas y pagos realizados, los cuales afirma superan en 874 euros la cantidad presupuestada en el tercer presupuesto y que asciende a 84.243,71 euros.

Añade además, en palabras de su abogado, que cuando se contrata una obra a la entrega de llaves debe estar totalmente terminada, incluidas cosas como la acera de alrededor de la casa; respecto de las deficiencias insiste en que además de las señaladas el asunto más destacado está en el muro de contención, el cual ha sido reparado en parte a su costa con un importe de 13.920 euros, según factura que aporta.

Por otra parte, en un principio su petitum era: que se subsanasen dichas deficiencias o, que en su defecto, reajuste de la factura proforma de fecha 13-02-07, correspondiente al tercer y último pago, descontando todos los trabajos necesarios para la subsanación de las deficiencias; sin embargo, en el acto de la vista solicita 7.200 euros por los metros que faltan, 874 euros que se han pagado en exceso y la subsanación de las deficiencias incluidas en los reportajes fotográficos, incluido el

muro, o alternativamente, los trabajos reflejados en el informe del Arquitecto Superior y que se hallan presupuestados en la cantidad de 33.876 euros, según informe que también se presenta y del que se da copia a la otra parte.

No obstante, la parte reclamante insiste en que lo que más le preocupa es el muro, ya que pone en peligro su seguridad, la de su familia y la de los viandantes.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone que pone en conocimiento la falta de documentación de la notificación que le han enviado, ya que dos cartas enviadas a la OMIC, en las cuales notifica su interés por solucionar dichos problemas, no han sido enviadas al Servicio Provincial, donde consta que en la factura pro forma enviada posteriormente a la nota de los extras puede verse la diferencia del total en la cual se le ha descontado la reposición del muro. En dichas cartas se explica que lo pendiente de pago son extras que en ningún momento afectan al interior de la vivienda, sino al exterior, que en ningún momento quedó reflejado en el presupuesto, en ellas también se explica el porqué de algunas de las obras no realizadas, que luego fueron descontadas, bajo consentimiento del propietario. El propietario pagó la factura íntegra de la vivienda dejando pendientes los extras que se fueron realizando bajo sus órdenes, y que de otra manera no se hubiesen hecho, sin alegar en ningún momento problemas ni preguntar sobre cosas que se veían a la terminación de la vivienda, como la no realización del cuarto de calderas, por falta de espacio en la cochera, a lo cual él accedió en conversación con los instaladores y el constructor.

Expone además, en palabras de su abogado, que la factura de 9.927,99 euros correspondiente a extras, ha sido minorada en los 874 euros pagados de más y en otros casi 3.000 euros en compensación de la parte del muro que se había caído, quedando reducida a 6.100 euros, la cual se halla pendiente de pago. Por otra parte alega desconocer e indefensión respecto del informe técnico presentado por el reclamante en el acto de la vista, de forma que si en el mismo se plasma un problema de seguridad de la vivienda por no hacer previamente un proyecto y/o un informe geotécnico, dicha responsabilidad recae sobre la parte reclamante. Asimismo hace constar que no se ha presentado prueba por la parte reclamante que justifique que las deficiencias del muro sean debidas a una incorrecta ejecución. En resumen, que no se pretenda cargar a la parte reclamada con unas responsabilidades que no tiene.

## 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. Que entre las deficiencias que se hacen constar en la reclamación y cuya subsanación se solicita, las más significativas, con mucho, provienen de la inestabilidad del terreno, lo que ha dado lugar a un venci-miento del muro de contención y a diversas grietas interiores y exteriores a la casa.
2. Que el origen de estas anomalías debe situarse en la falta de los estudios técnicos y de proyecto previos adecuados a la índole del terreno y a la magnitud de la obra.
3. Que debe entenderse que la responsabilidad del encargo de dichos estudios técnicos y proyecto previos a la construcción de la casa recaen sobre el promotor, que en este caso es también el consumidor final y reclamante.
4. Que por otra parte, debemos estimar que sobre el reclamado, como profesional de la construcción, también recae una parte de la responsabilidad por haber aceptado el encargo a falta de los citados estudios técnicos y proyecto previos.

Por todo ello, SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN formulada por la parte reclamante contra la parte reclamada, debiendo proceder, con el fin de cubrir las terminaciones pendientes y una parte del coste de los desperfectos originados (que podrían ascender a 33.876 euros según estimación del Arquitecto Superior que acompañaba a la parte reclamante en la vista), la reclamada a anular totalmente el cargo de 9.927,99 euros, minorado a 6.100 euros (más IVA) según factura pro-forma de 13-02-07.

Anulada dicha factura de 6.100 euros (más IVA), la cual se encuentra pendiente de pago, no quedará entre las partes relación contractual alguna, ni trabajos, ni cantidades pendientes de abono por ninguna de ellas.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0620/07-JA

## VIVIENDA

### Por presunta irregularidad en facturación de instalación eléctrica

**LA PARTE RECLAMANTE** se afirma y ratifica en las alegaciones presentadas en el sentido de que contrató los servicios de la empresa demandada para realizar la renovación de la instalación eléctrica de su casa, y que al no residir de forma habitual en la vivienda entregó la llave a la empresa para que pudieran realizar el trabajo. Con fecha 21-03-07 recibió la factura de los citados trabajos, a la que no se acompañaban partes de trabajo en los que se indiquen los días, horas y número de operarios que efectuaron el trabajo; y considerando que las 109 horas de oficial de primera facturadas a razón de 25 euros por hora, le parecen excesivas tanto por el número de horas como por el precio cobrado y porque todas ellas sean calificadas como mano de obra cualificada.

Asimismo considera excesivos el número de kilómetros facturados (280) y el precio cobrado por cada uno de ellos (0,50 euros/km). Solicita la anulación de factura y emisión de una nueva en la que se revisen los precios tanto de la mano de obra como del kilometraje, facturación de horas reales, diferenciación de horas por categoría profesional del operario y ajuste de los kilómetros de desplazamiento.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se acordó la realización de los trabajos en el domicilio del reclamante, realizándose mediante la actuación de una empresa subcontratada que trabaja habitualmente para ellos. A petición del mismo se sustituyó el presupuesto por una factura pro forma en la que hay una precisa explicación de los trabajos efectuados; y siendo que en todo momento el cliente aceptó la naturaleza y el coste de dichos trabajos. Quiere hacer constar que se le facturaron menos kilómetros de los efectivamente recorridos, y que en ningún caso se le ha cobrado nada en concepto de dieta. Llegado el momento de efectuar el pago, el reclamante se disculpó varias veces retrasando el pago y finalmente dijo no estar conforme, lo que es considerado por esta parte como mera excusa dilatoria para no pagar. Reconoce haber recibido a cuenta la cantidad de 2.500 euros, por lo que la deuda actualmente pendiente ascendería a 1.902,86 euros. Solicita la desestimación de la demanda por estimar correcta la factura y a la vez efectúa reconvención respecto de la cantidad adeudada, para que se acuerde el pago de la misma por parte del reclamante.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, ha procedido a revisar los partes de trabajo que acompañan a la factura presentados por la empresa demandada, apreciando que entre todos ellos suman un total de 90 horas trabajadas, no las 109 facturadas, por lo que necesariamente habremos de acordar una reducción en el número de horas cobradas; por contra, entendemos, no debemos hacer ninguna minoración en cuanto a los kilómetros por desplazamientos, por estimar la cantidad finalmente facturada correcta.

En consecuencia, **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reclamación planteada mandamos a la parte reclamada que proceda a reducir el importe final de la factura en 551 euros, IVA incluido. Asimismo **ESTIMANDO PARCIALMENTE** la reconvencción planteada mandamos a la parte reclamante que abone a la empresa reclamada la cantidad restante de 1.351,86 euros, IVA incluido.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0718/07-JA

## VIVIENDA

### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito mediante fax de fecha 19-11-07, en el que expone: “Por la presente les comunico que, por motivos de viaje por visita médica, me es totalmente imposible personarme en la audiencia del día 21-11-07 del expediente 0718/07-JA. A tales efectos, ruego al Colegio Arbitral tenga en cuenta mi declaración presentada por escrito con anterioridad a esta comunicación, donde solicitó las cantidades reclamadas a la parte reclamada, con especial hincapié en la parte que corresponde a la perforación del forjado de hormigón para meter las tuberías, ya que este asunto es el principal motivo del conflicto. Sin otro particular se despide atentamente”.

Todo ello en relación con la reclamación presentada en su día y que se resume como sigue: Que la parte reclamante contrató en 2006 con la empresa de fontanería y calefacción de la parte reclamada la instalación de fontanería y electricidad de su vivienda habitual. De los trabajos encargados, queda pendiente la realización de un desagüe para el grifo instalado junto a la barbacoa exterior de la vivienda. Mientras no se lleve a cabo dicho desagüe no abonará el importe pendiente, exigiendo asimismo descontar del mismo por improcedentes, las siguientes cantidades: 810 euros en concepto de “agujeros de O134 en hormigón” realizados en la instalación de fontanería por cuanto la realización de dichos agujeros resultaba imprescindible para llevar a cabo la instalación contratada; 104,40 euros en concepto de estudio boletín de calefacción por injustificada. El Boletín de instalación, que el reclamado se negaba a entregar al reclamante mientras no abonara el importe pendiente de pago y que se reclamó en la mediación efectuada desde la OMIC, ya ha sido entregado.

Solicita que la parte reclamada realice el desagüe del grifo instalado junto a la barbacoa de la vivienda y descuento del importe pendiente de pago las cantidades facturadas en concepto de agujeros de hormigón, estudio de calefacción y estudio de Boletín de Industria, por improcedentes e injustificadas.

**LA PARTE RECLAMADA** representada por él mismo, comparece y expone que, ante la reclamación de la parte reclamante manifiesta que esta empresa no se niega en ningún momento a instalarlo donde debería estar el desagüe, siempre y cuando se abone el coste de la modificación, al entender que se hizo a la calle por-

que así lo pidió expresamente la parte reclamante. Por otra parte, el importe de la deuda contraída es de 3.089,24 euros y no de 2.718,714 euros, que resultaría de sumar a los 2.718,71 euros la cantidad de 370,50 euros de la factura que refleja trabajos realizados en un apartamento de su propiedad bajo sus órdenes y facturados a nombre de una empresa titular de la parte reclamante. En relación a la cantidad de 810 euros a descontar por improcedente, recordarle a la parte reclamante, que en su momento, se le entregaron dos presupuestos, uno de la fontanería y otro de la calefacción, en el que se detallan por escrito todos los apartados que entraban en dicho presupuesto y en los que, a pie de página, reflejan en el apartado de condiciones generales: “Será por cuenta del cliente todo lo no especificado en el presupuesto, así como ayudas de albañilería y electricidad, o cualquier modificación que se realizase en dicha obra”. Los agujeros a que se refiere este apartado de la factura son “ayudas de albañilería” y no forman parte de la instalación de fontanería, además se hicieron agujeros para todas las instalaciones, no sólo para las de fontanería; por tanto, se entiende que la parte reclamante deberá abonar ese importe. En cuanto a la cantidad de 104,40 euros son los costes de tramitación y tasas de los boletines de calefacción y productos petrolíferos que la empresa tiene que pagar antes de su tramitación en nombre del propietario; en este caso la parte reclamante, no contento con exigir los boletines, también se niega a pagarlos. Por tanto, ruegan a la parte reclamante, que abone la totalidad de la deuda que se le ha estado reclamando, ya que ni siquiera ha hecho mención de pagar la cantidad que reconoce adeudar con el escrito recibido de la OMIC. Para terminar, recordar que los boletines los tiene en su poder el reclamante, quien en este momento debe 2.718,74 euros, ya que los 370,50 euros fueron abonados, solicitando expresamente el pago.

## LAUDO

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

- 1. Que los trabajos extraordinarios correspondientes a la instalación del desagüe han sido realizados según las propias instrucciones del reclamante y que por tanto no corresponde efectuar otro nuevo desagüe a cargo de la reclamada.**
- 2. Que en cuanto a los boletines de industria y calefacción cuyos importes ascienden a 35,20 euros y 104,40 euros respectivamente, se considera deben ser por cuenta del propietario y contratante de la obra.**

- 3. Respecto a la cantidad de 810 euros en concepto de “agujeros de O134 en hormigón” se desprende del presupuesto de fontanería que no estaban incluidos en los trabajos a realizar, debiendo ser considerados como trabajos de albañilería que están expresamente excluidos, dado que en las condiciones generales del presupuesto se indica que las ayudas de albañilería serán por cuenta del cliente.**

**Por todo ello, SE DESESTIMA TOTALMENTE LA RECLAMACIÓN formulada por la parte reclamante contra la parte reclamada, debiendo la parte reclamante abonar a la empresa la cantidad de 2.718,74 euros resultante del saldo de las facturas pendientes de liquidación y en el que quedan incluidos los importes correspondientes a los boletines y a las obras de albañilería, cuya cantidad la reclamada ha solicitado expresamente.**

**Una vez abonada esta cifra por parte de la parte reclamante, no quedará pendiente ningún trabajo ni cantidades pendientes de abono por ninguna de las partes. Debiendo proceder la empresa reclamada a realizar las gestiones oportunas para la exclusión del reclamante de los ficheros de insolvencia patrimonial (morosos) en que se haya podido incluir a la parte reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0741/07-JA

### VIVIENDA

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Contrataron en febrero de 2007, se acordaron los pagos y cómo sería la obra. Vino un albañil a casa, a los dos días ya empezaron los problemas, ausencias por médico, juicios, etc. La reforma se hacía de manera irregular, ya que en el baño se le acabaron las baldosas y pasó a la cocina sin avisar, cayendo los escombros por cualquier parte. A la vecina de abajo la obra le estropeó el techo, se paralizó la reforma para arreglar el techo de la vecina. Les dijeron a la empresa que querían cambiar el albañil, estuvo parada una semana la obra, luego vinieron dos albañiles. En el primer presupuesto se ponía una habitación, un pasillo y el salón, en total unos 100 metros cuadrados; como les parecía razonable, pidieron presupuesto para todo el piso, y así lo hicieron con unos 60 metros cuadrados menos. Una parte quedaba sin hacer y el albañil les dijo que esa zona no estaba presupuestada, y así lo confirmaron con la empresa; según el reclamante el presupuesto era para todo el piso. No se han alisado las paredes; las ventanas se han rayado por la obra; un cristal está rajado; se pararon las obras varias veces; por ello no se ha hecho el último pago todavía. Se pago el tercer pago, aunque no se había convenido que había que pagar por el 80% de la obra. El cuarto pago se presenta cuando todavía no se ha terminado el trabajo correctamente. Solicita que lo que no se haya empezado, que no lo toquen; lo que está empezado que lo acaben; fontanería, alisado paredes en parte del salón y una pared del dormitorio, retirada de escombros, colocación de la caja general, sellar tubo calentador, sustitución de dos mosquiteras, sustitución accesorios pestillos de ventana y cristal rajado. Del último pago, solamente consideran que deben pagar, si acaso, alguna partida con respecto a lo que deben acabar, aunque en principio consideran que no deben abonar más, si no estuviera presupuestado. Con el albañil no querían concertar cita para la obra, ya que consideran que debían hablar con la empresa con la que habían contratado. Verbalmente les dijeron que la obra se haría en un mes. Aportan fotos sobre la obra.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que su intención es terminar la obra. Sería de interés que se valorase lo hecho y que se abonara para no seguir con esta situación desagradable. Se contrató con la empresa de la parte reclamada, pero el cliente se dirigía y daba las instrucciones a los albañiles, y no de muy

buenas maneras. Lo mejor sería no tener que volver al domicilio del reclamante. Se hizo un contrato de obra y servicio, y se ha hecho una liquidación, que se han pactado y son válidas entre las partes. Una vez se terminara el alisado, se harían las cuentas de los metros que salieran, y se cobraría por metros cuadrados; así se formalizó, pero parece ser que no hubo entendimiento. La obra no se ha paralizado nunca quince días. La obra no se ha parado, porque los albañiles han estado siempre a disposición del cliente. Una vez que le reclama el cliente las llaves de malas formas, se le envían mediante mensajero para que quede constancia de su entrega; le amenazaron con una denuncia por falta de entrega de llaves. Se le ha llamado al cliente 50-60 veces, y siempre han estado a disposición del cliente. Al fontanero sí le dejaron entrar y ha hecho de todo. El primer albañil reconoce la empresa que no funcionaba adecuadamente, y se cambió; el segundo ha sido idóneo. La relación que el cliente hace demuestra que lo que está pendiente de realizar es, aproximadamente 1.000 euros, y son más de 4.000 euros los pendientes de pago. Está dispuesto a no hacer las obras que no se han empezado, según dice el cliente. Acabarían las obras que no se han terminado, debiendo pagar el cliente según presupuesto. Habría que medir los metros que se han alisado, ya que hasta este momento no han podido calcular los que han hecho; el presupuesto es de 175,05 metros cuadrados. Se compromete a hacer todo el piso de alisado, incluso la pared que consideran no estaba presupuestada. También están dispuestos a cambiar el cristal a su cargo aunque creen que no lo han roto ellos. El trabajo lo terminarían a finales de octubre más o menos.

## 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 queda acreditada la existencia de un contrato de obra con la prueba documental aportada por las partes y no discutida por ellas, y por discrepancias en la forma y ejecución de las obras se reclama la resolución parcial del contrato y la finalización de partidas ya iniciadas.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:**

**Que la empresa reclamada, procederá a finalizar las siguientes partidas presupuestadas:**

- Finalización total del alisado de paredes.**
- Colocación de caja general de electricidad.**

- Sellado del agujero del tubo del calentador de gas.
- Rematar pared y tabique del salón.
- Sustitución de dos mosquiteras.
- Sustitución de accesorios rayados en ventanas.
- Colocación de caja de persiana en cocina.
- Tapar roza en suelo del dormitorio.
- Colocación de goma de mampara en baño.
- Colocación de espejo en baño.
- Retirada de escombros.

Se entiende resuelto parcialmente el contrato y, en consecuencia, no procede su ejecución en lo que respecta a las siguientes partidas:

- Nivelado del suelo (330 euros, más IVA).
- Colocación de techo en pasillo y salón (700 euros, más IVA).

Reconociendo las partes que sobre la cantidad inicialmente presupuestada queda pendiente de pago 4.074 euros, IVA incluido, y descontando las partidas sobre las que se ha resuelto parcialmente el contrato, que ascienden a la cantidad de 1.194,80 euros, IVA incluido, la parte reclamante, una vez terminados los trabajos indicados anteriormente, deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 2.879,20 euros, IVA incluido, permitiendo para ello el acceso al personal de la empresa reclamada.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1189/07-JA

## MUEBLES

### Por disconformidad sobre la calidad del producto adquirido

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la parte reclamada manifiesta que el mueble no se pudo colocar antes, cosa que no es cierta. Las medidas se dispusieron en base a plano y se aprecia que se sirvieron con un error de tres centímetros lo que provocó una nueva demora. En estos momentos la instalación se encuentra terminada. Solicita una cantidad del 30% del importe del pedido en concepto de demora y gastos en alquiler por no poder utilizar en su fecha prevista la nueva vivienda (cinco meses aproximadamente).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que con el pedido inicial se especificó como fecha de entrega junio de 2007, pero a partir de esa fecha no fue posible concretar el momento exacto de dicha entrega hasta el 17 de julio. El día del montaje se detecta que el color de uno de los módulos no coincidía con el resto. El 18-09-07 se solucionan los problemas en el domicilio del reclamante detectándose otra incidencia (medidas incorrectas de uno de los módulos). El 25-10-07 se finaliza el montaje. Considera que no procede la reclamación interpuesta por el 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 contra la parte reclamada por entender que por parte del reclamante no se ha acreditado un perjuicio o daño efectivo y que la incompleta instalación de un mueble en el salón no impide el uso completo de una vivienda.

Considerando que queda acreditado un retraso efectivo de algo más de un mes sobre la fecha de entrega que las partes reconocen haber acordado (junio 2007), y en compensación a ello la parte reclamada abonará a la parte reclamante el importe de 100 euros mediante talón nominativo o giro postal dirigido al domicilio del reclamante.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1259/07-JA

### VIVIENDA

#### Por irregularidades relacionadas con la prestación de un servicio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que realizó la instalación de una bañera con sistema de hidromasaje (bañera Hidro), como parte de una reforma integral de la vivienda, hace aproximadamente unos cinco años, siendo la fontanería de la parte reclamada los únicos representantes en todo Aragón, quienes no recibieron el pago de la misma por parte de la constructora, ya que considera que una tercera persona les estafó a todos. Por ello la parte reclamada se niega a proveer al reclamante de dos “latiguillos” de repuesto que hacen falta para la reparación de la misma, siendo estas piezas de venta exclusiva de ellos, como así lo confirma la empresa matriz situada en Valencia. Han intentado hablar con la parte reclamada para intentar llegar a un acuerdo y sólo han conseguido una total negativa. Cuando fue a ver la bañera al establecimiento reclamado no se le informó que el modelo elegido sobrepasaba el presupuesto, ni si era agua/agua o aire-agua/agua y respecto al calentador le dijeron que era necesario ponerlo. Posteriormente, el contratista le deja la obra sin terminar y por ello le abona menos dinero del presupuestado, teniendo que necesitar a otros profesionales para que le terminen la reforma. Solicita la provisión del repuesto necesario para la reparación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y expone: “Personándose en nuestro establecimiento, la esposa de la parte reclamante y, posteriormente su representante, nos solicitaron unas piezas de repuesto para una bañera de hidromasaje que instalamos en su casa hace aproximadamente unos cinco años. Tanto a la esposa de la reclamante como a su representante, les comunicamos que dicha bañera todavía no la habíamos cobrado y que cuando nos abonaran lo que nos adeudan, entonces les serviríamos las mencionadas piezas de repuesto. Remitiéndonos a hace aproximadamente cinco años, la parte reclamante y su empresa contrataron a una empresa constructora, unos trabajos a realizar, entre los que se encontraba la bañera de hidromasaje de sistema agua/agua. Pero cuando vinieron a nuestro establecimiento a verla, el reclamante y su esposa eligieron una bañera muy superior a la del sistema de agua/agua que el constructor les había presupuestado (más concretamente, eligieron una de sistema aire-agua/agua, con calefactor y grifería de cascada). También les instalamos un calentador de gas de quince litros que tampoco estaba en el presupuesto del constructor, y que lo compraron para poder llenar la bañera en cuestión.

La parte reclamante argumenta que fuimos estafados los dos, pero los realmente estafados fuimos nosotros, la parte reclamada, tanto por él como por el constructor. La parte reclamada también presenta un certificado del préstamo que realizó para poder pagar los gastos de la obra, pero en cambio y aun habiendo sacado dicho préstamo, dejó de pagarle a la constructora unos 6.000 ó 7.000 euros (aproximadamente), y por eso, la constructora nos decía que no podía pagarnos la bañera (entre otras muchas cosas), porque la parte reclamante le adeudaba todavía esa cantidad de dinero. Si fuese cierto que la parte reclamante pagó su deuda con la constructora, que presente los justificantes de pago en cuestión y, a nosotros, que nos abone la diferencia de todo lo que escogió, entre lo que destacamos la diferencia de la mencionada bañera (de la inicial presupuestada por la constructora, que era agua/agua, a la realmente instalada, que fue de aire-agua/agua, con grifería en cascada y calefactor de agua). Esas diferencias en el material (tanto en la bañera como por la instalación del calentador y por otros materiales), la parte reclamante nos las tenía que haber abonado a nosotros directamente (a la parte reclamada). Es por eso, que nos sentimos estafados por él, y no le venderemos las piezas de recambio de la bañera hasta que nos abone todo lo que nos debe, ya que, incluso yo, como gerente de la parte reclamada fui a hablar varias veces para ver cómo nos pagaba la factura de lo que nos adeudaba y siempre se negó”.

## 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 no habiendo existido relación contractual entre las partes, la hipotética deuda con un tercero (el cual adeuda cantidades al reclamado y dejo de efectuar parte de los trabajos contratados al reclamante, según éstos declaran) no puede justificar la negativa al suministro de repuestos, al que está obligado por Ley.**

**Por todo ello, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN formulada por la parte reclamante contra la parte reclamada, debiendo esta empresa suministrar al reclamante los latiguillos “jet” de entrada de aire, o cualquier otro repuesto necesario para reparar la bañera de hidromasaje Hidro, cobrándoselas como máximo al precio señalado en el catálogo de la marca correspondiente. La reparación se realizará por los profesionales que el reclamante elija y a su costa.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1302/07-JA

## VIVIENDA

### Por supuestas irregularidades en compraventa de vivienda

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. En noviembre de 2006 compró una casa, en la que había un número importante de defectos constructivos. A esta fecha sólo se han solucionado los defectos de carpintería interior. La empresa dice que ha intentado hacer las obras y contactar con ellos, pero su esposa ha estado hasta noviembre de 2007 en casa. Los arreglos que comenta la empresa se hicieron antes de ir a vivir los reclamantes. Ahora se reclama por las diferencias que hay una vez que viven en el inmueble. Aporta fotos en las que se pueden comprobar las deficiencias, grietas entre otras. En este momento quedan pendientes las siguientes deficiencias:

- Cortes de algunas baldosas en grifería de baño; otra baldosa desportillada en este baño.
- La bañera no desagua bien.
- En el parquet siguen apareciendo grietas.
- Deficiente repaso del enlucido del entrepaño de la buhardilla; un interruptor fuera de nivel y rehundida la pared en este entrepaño.
- Deficiencias en juntas de baldosas y rodapié de la terraza.
- Inseguridad en las ventanas para su limpieza.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en la entrega de vivienda se les da un plazo de quince días para que digan los defectos que pueda tener el inmueble. Las deficiencias que se han indicado, se han ido reparando: de carpintería, escalera, cambio de suelo de buhardilla, cambio de suelo de salón, entre otros. Se han intentado poner en contacto con los clientes para ultimar las reparaciones, pero no ha podido ser ni por teléfono fijo, ni móvil, e incluso burofax. Las hojas fijas de las ventanas no pueden ser un defecto constructivo, sino es un diseño que le puede agradar o no al propietario. Se volvió a enviar carta para comunicar que se van a intentar solucionar las incidencias; no obstante, como es lógico, hay que coordinar los gremios. Las reparaciones se han hecho una vez entregada la vivienda, independientemente de que los adquirentes hayan ido a vivir posteriormente. La empresa ha intentado solucionar los defectos. No tiene constancia de que las fotos sean actua-

les. La empresa está dispuesta a solucionar los defectos. El aparejador de la empresa iría a comprobar el listado a las 18,10 h. del 12-02-08; las partes pasan por someterse al dictamen de este perito.

### **LAUDO**

**Habiendo llegado las partes a un acuerdo, el Colegio Arbitral eleva el mismo al siguiente LAUDO CONCILIATORIO:**

**A las 18,10 h. del 12-02-08 el aparejador de la empresa reclamada girará visita al inmueble del reclamante. El aparejador examinará cada una de las deficiencias que a juicio del reclamante subsisten con esta fecha y que se relacionan en la declaración del reclamante. Las partes se someten al dictamen del perito de la empresa y acordarán fechas y horarios para que los gremios puedan subsanar las deficiencias que en su caso resulten de este peritaje.**

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1406-JA

## VIVIENDA

### Por supuestas irregularidades en compraventa de vivienda

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Desde el primer momento había una serie de fallos, que se trasladaron a la empresa. Alguno se ha ido reparando, pero varios de ellos se han ido dilatando. Aporta fotografías. Hace una semana la empresa ha reparado alguno de los que quedaban. En este momento subsisten los siguientes defectos.

- El rodapié del salón, que es de distinto color al resto.
- El canalón vierte aguas, que sigue roto.
- Eliminar un cartel de venta de garajes que han instalado sin pedir permiso.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que son promotores, no constructores, y son los primeros interesados en que se subsanen las deficiencias. Desde el primer momento se han ido atendiendo las deficiencias planteadas. El canalón se ha arreglado en abril de 2007; hace quince días han dado instrucciones para que se vuelva a revisar y cortar el canalón donde están unidos los dos tramos y se dejen separados, para poder solucionarlo. Los gremios llevan su calendario y se han ido subsanando según se podía de acuerdo con la agenda; los partes de subsanación de deficiencias se encuentran en el expediente. El rodapié es de madera, y siendo éste un material vivo no hay dos tablas iguales. En cuanto al cartel está dentro de la legalidad; es un cartel DINA3, que se ha venido arrancando sistemáticamente. En esta situación, la oferta de la empresa es reparar otra vez el canalón y solucionar definitivamente este punto; no tendría sentido volver a cambiar el rodapié porque la madera no puede tener la misma veta; propuesta que es aceptada por el reclamante.

## LAUDO

Tras lo cual, y habiéndose llegado a un acuerdo entre las partes en el acto de audiencia, emitió el siguiente LAUDO CONCILIATORIO:

La empresa reclamada volverá a reparar todas las juntas del canalón vierte aguas para solucionar definitivamente este asunto.

# LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1410/07-JA

## VIVIENDA

### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje.

Con fecha 10-06-07 se firma un contrato para la reforma del piso de vivienda habitual, estableciendo un plazo de ejecución de 4 semanas. El día 18-07-07 comienzan las obras y deben estar finalizadas el día 30-08-07. Se realiza un primer pago del 10% y cuatro pagos semanales que ascienden a 14.460 euros correspondientes al 90% del presupuesto total de la obra.

Se ralentiza el ritmo de ejecución de la obra por falta de suministros, vacaciones, etc. Se produce un retraso de tres meses en noviembre de 2007, se le insta a finalizar la obra de reforma o rescindir el contrato mediante indemnización. En la actualidad la obra no está finalizada y vivo en un piso duplicando los gastos de agua, luz, etc.

Solicito una indemnización de 600 euros por cada mes de retraso desde el día 01-09-07 y la finalización de la reforma a costa de la entidad reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que aceptó las condiciones del contrato. Debido a unos problemas con la carpintería de aluminio en octubre hubo que cambiar de proveedor. Los sanitarios, debido al color específico que se solicitó, tuvieron retraso hasta el mes de noviembre de 2007. El cliente interfería en las relaciones entre los gremios y mi empresa. Se le ofrece un compromiso en diciembre de 2007 para finalizar la obra mediante un borrador. No hubo acuerdo entre las partes y deciden someterse al criterio de la Junta Arbitral de Consumo.

En la actualidad queda pendiente la adquisición del suelo y la instalación (dos días de trabajo), el montaje de la cocina (dos días de instalación) y el montaje de las puertas (dos días de instalación), más o menos en diez días laborables.

Se ofrece finalizar la obra en un máximo de doce días hábiles siempre y cuando no haya injerencias por parte del dueño de la vivienda y desde la disponibilidad del suelo que falta por instalar.

## LAUDO

Tras lo cual el Colegio Arbitral, entrando en el estudio de la solicitud de arbitraje según su leal saber y entender, hizo suyo el acuerdo alcanzado por las partes, y que queda reflejado en el siguiente LAUDO CONCILIATORIO:

El Colegio Arbitral, a la vista del acuerdo alcanzado por las partes por la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada resuelve que:

1. Las obras deberán finalizarse y entregarse el miércoles 16-04-08, a más tardar, en las calidades establecidas en el contrato firmado con fecha 10-07-07.
2. Quedan pendiente de finalizar de acuerdo con el anterior presupuesto los siguientes conceptos:
  - Suelo: compra de material e instalación.
  - Cocina: montaje.
  - Puertas: montaje.
3. En concepto de repasos, se prestará especial atención a:
  - Instalación del armario de baño.
  - Pintura en color adecuado de zonas comunes (jambas de fachadas rellano).
  - Repasos de pintura en toda la vivienda.
  - Limpieza y reparación, en su caso, con cera reparadora de armarios.
  - Pintura y colocación adecuada de barandillas.
  - Colocación de soporte de ducha.
  - Colocación de cables de luz en muebles librería.
  - Comprobación posibles escapes de agua en contador y cisterna.
  - Entrega del boletín de la instalación eléctrica.
4. Todo esto se realizará sin coste adicional alguno para el reclamante. Se declara liquidada y pagada en su totalidad, con las cantidades ya entregadas al reclamado, la ejecución de la obra presupuestada y de los repasos que se realicen en las condiciones anteriormente expuestas.

- 5. Durante la realización de las obras, en los términos especificados en este Laudo, el reclamante se compromete a dirigirse únicamente al reclamado para la realización de cualquier tipo de observación sobre la ejecución de aquéllas.**