

**CUADERNOS DE CONSUMO Nº 35**

**Junta Arbitral  
de Consumo de Aragón**

# **LAUDOS, 2001**

**Dirección General de Consumo**



**GOBIERNO  
DE ARAGON**

Edición: Octubre 2007

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

ISSN: 1696-1382

Depósito Legal: Z-3.582/2007

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
APARATOS ELECTRÓNICOS.....	7
AUTOMÓVILES.....	13
ELECTRODOMÉSTICOS.....	25
ENSEÑANZA A DISTANCIA.....	31
MUEBLES.....	71
OTROS SERVICIOS.....	75
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (Reparación de hogar).....	81
ROPA Y CALZADO.....	105
TELÉFONO.....	113
TELÉFONO - INTERNET.....	155
TELEFONÍA MÓVIL.....	191
TINTORERÍAS.....	207
VIVIENDA.....	221

## PRESENTACIÓN

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

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

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

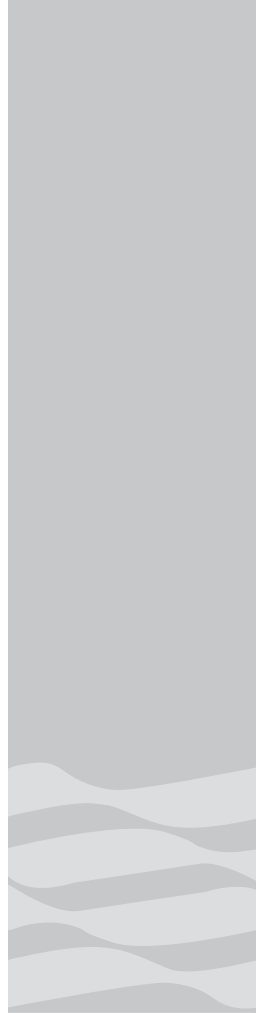
Como una más de las acciones necesarias para la difusión entre la ciudadanía aragonesa del Sistema Arbitral de Consumo, y en el marco de la trayectoria editorial de “Cuadernos de Consumo” de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, compilamos en esta ocasión los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en el año 2001. La publicación es una oportunidad para conocer este servicio que se ofrece al ciudadano y el compromiso del tejido empresarial y comercial. En estas páginas se reúnen los criterios esgrimidos por los colegios arbitrales, dotando al sistema y a los procedimientos a disposición de los ciudadanos del principio de transparencia.

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

**Luisa María Noeno Ceamanos**

Consejera de Salud y Consumo

# APARATOS ELECTRÓNICOS



# **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 059/01-JA**

## **APARATOS ELECTRÓNICOS**

### **Por supuestas irregularidades en reparación de equipo informático**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que reproduce cuanto expuso en la vista de arbitraje del pasado 22-05-01. Confirma que el ordenador explotó al introducir unas pinzas. No le presentaron presupuesto de reparación, ni le informaron verbalmente del precio de la reparación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que reproduce cuanto se expuso en la vista del pasado 22-05-01. Confirma que los ordenadores no explotan. En primer lugar probaron la fuente de alimentación. Confirman que las fuentes que utilizan se verifican, son homologadas e incorporan fusible. El ordenador sigue en la empresa. Presentan presupuesto de la reparación y manifiestan que la reclamante no lo aceptó en su día. Hay que cambiar la mayoría de las piezas del ordenador por estar quemadas.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda estimar parcialmente la reclamación efectuada por la reclamante, ya que, dadas las posturas contrapuestas de las partes intervinientes y no pudiendo deducirse de sus manifestaciones, de forma incontrovertida, si se produjo o no algún problema de orden eléctrico en la atención que se tuvo del ordenador en el Servicio Técnico de la empresa reclamada, y a la vista de las manifestaciones de la reclamante en orden a la problemática que a la misma le planteaba el ordenador cuando lo tenía instalado en su domicilio, se acuerda que, a la vista del presupuesto de reparación presentado por la empresa reclamada con fecha 31-05-01, la parte reclamada corra con el coste de la mano de obra necesaria para la reparación del ordenador, inicialmente prevista en la suma de 12.000 pesetas, y que la reclamante corra con el el coste de los elementos a sustituir dentro del ordenador, y que figuran en el presupuesto; procediéndose a manifestar también que dichos nuevos elementos mejoran claramente las prestaciones del ordenador.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 594/01-JA

### APARATOS ELECTRÓNICOS

#### Por supuestas irregularidades en un ordenador

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en todos los aspectos de su reclamación y solicitud de arbitraje. Se ratifica en los hechos relatados y en la petición. A la semana de pagar el ordenador, la tarjeta de sonido no funcionaba, por lo que lo llevó a la tienda para su reparación. No le entregaron nota de recibo, albarán o parte de trabajo. Le avisaron que estaba reparado y al retirarlo y llevarlo a casa, comprobó que seguía sin funcionar el altavoz. Se puso en contacto con la empresa de reparación para buscar una solución, actuó como le informaron y al no tener solución le contestaron que la tarjeta de sonido era defectuosa. Por ello reclamó la tarjeta de sonido a la tienda en la que la había adquirido. Así lo hizo y acudió a solicitar el cambio de la tarjeta de sonido a la empresa reclamada y la empresa se negó. Solicita que se le devuelva el dinero pagado por el ordenador y él lo entregará en las condiciones en que lo recibió. Además, el monitor y la grabadora son defectuosos, la torre que le proporcionaron no es la que figura en presupuesto, es de tres bahías y no de cuatro, se añadió otro ventilador, pero no da entrada y salida, sino recirculación, lo que calienta más la máquina, todo lo cual trae lugar a su reclamación. Añade que le han entregado material diferente al que figura en el presupuesto que aceptó, se refiere sólo a la caja semitorre ATX que era de tres bahías la entregada y de cuatro la presupuestada y aceptada en presupuesto. Recibió todo el material embalado en sus cajas y sólo pudo comprobar su contenido y funcionamiento al instalarlo en su domicilio. Se reitera en todos los extremos de la documentación aportada y reclama la devolución del importe pagado, ya que la empresa reclamada no le ofrece confianza después de esta actuación y que la imputación de todos los problemas que considere la empresa que sean de software o de ignorancia del usuario. No acepta el ofrecimiento de la empresa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante eligió los componentes que quería adquirir. Ante la primera reclamación, la empresa aceptó solucionarla, pero no de la manera que quería el reclamante, sino según instrucciones y test del fabricante. Comprobaron la tarjeta de sonido y el aparato y se oían los altavoces. La tarjeta de sonido adquirida tiene multitud de opciones y hay que saber hacerla funcionar. Es necesario activar la opción correcta para obtener el sonido envolvente. La configuración debe hacerla el usuario en la multitud de usos que tiene esta tarjeta de sonido. No han hecho prueba del material delante del usua-

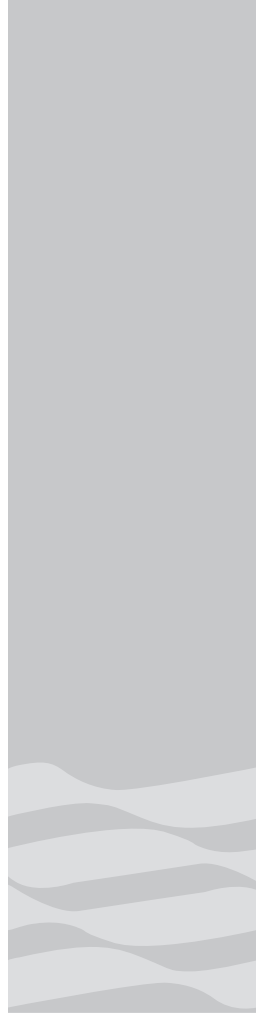
rio para mostrarle el funcionamiento, ni lo ofreció la empresa ni se lo pidió el cliente. Sobre la regrabadora, manifiesta que es de alta calidad y que tiene un software que requiere conocer. No hicieron comprobación posterior de la regrabadora ya que no lo manifestó en su reclamación. En cuanto al monitor, no tiene constancia del problema hasta que recibieron los escritos del reclamante. En el pedido, no se especifica si la torre debiera ser de tres o cuatro bahías. En cuanto al ventilador interno, mantienen que es adecuado y está correctamente instalado, de hecho está instalado en el lugar previsto en la caja y no salta la alarma por alta temperatura. No es un elemento imprescindible, sino recomendable. El monitor no lo ha visto, pudiera admitir que es defectuoso, pero no ha sido objeto de reclamación. El ordenador lo tuvieron una semana, por el problema de la tarjeta de sonido y probaron que pasaba lo mismo con otras tarjetas de sonido. Para el correcto funcionamiento de todos los componentes es totalmente necesario que el sistema operativo esté total y correctamente configurado. La empresa, con ánimo conciliatorio, ofrece comprobar el funcionamiento de la regrabadora, de la tarjeta de sonido y del monitor, una vez configurado correctamente el sistema operativo y, en caso de que cualquiera de los elementos no funcione se comprometen a sustituirlo, en cumplimiento de la garantía.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación del reclamante, en los términos de su pretensión. Sin embargo, en cumplimiento de la garantía, el reclamante tiene derecho a que el ordenador y los componentes sobre los que ha reclamado sean revisados ante él, concretamente, el funcionamiento de la tarjeta de sonido, la regrabadora y el monitor y, en caso de comprobarse defectuosos, serán sustituidos sin coste alguno. Para ello, el reclamante deberá llevar el ordenador a la empresa antes de finalizar el plazo de garantía según fecha de factura.**



AUTOMÓVILES



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 498/01-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Por entrega de motocicleta sin antirrobo**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Que se desplazó a Barcelona a la Feria de Motos, donde recogió el folleto de propaganda donde consta que la motocicleta viene de serie con antirrobo BOA. Que adquirió dicha motocicleta y no tenía el antirrobo. Reclama se dote a la moto de antirrobo con las características publicitadas.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece a pesar de estar citada en forma, procediéndose en la vista a la lectura de las alegaciones presentadas ante la Junta Arbitral.

### **LAUDO**

**Consideramos que no habiendo presentado la empresa reclamada documento que contradiga el contenido de la propaganda, donde claramente se expresa que el antirrobo BOA es un complemento incorporado de serie en la motocicleta adquirida, ordenamos que la parte reclamada incorpore a su cargo el antirrobo BOA en la motocicleta adquirida por el reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 490/01-JA**

### **AUTOMÓVILES**

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

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que reclama la cantidad de 81.447 pesetas, que es el resultado de la diferencia entre el coste del vehículo adquirido, según lo contratado y la cantidad entregada por él a la empresa reclamada. Se reitera en las cantidades entregadas en su día, más un coche destinado al plan Prever. Manifiesta que ha reclamado a la empresa varias veces, en el sentido de que no coincidían las cantidades del presupuesto, de la factura pro-forma emitida inicialmente y de la factura final entregada. Retiró el coche adquirido, pero no le reintegraron la cantidad pagada en exceso. Posteriormente le ofrecieron regalos de extras, lo que rechazó, así como otros ofrecimientos de revisiones. Al final le presentaron un cheque por 29.544 pesetas a nombre de Iber-Leasing, cantidad con la que tampoco puede estar de acuerdo. Se reitera en su reclamación de 81.447 pesetas, en cumplimiento de lo pactado. Aporta facturas y justificantes de pago y documentos originales cuyas copias acompañaron su reclamación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se opone a la reclamación, manifestando los importes que ha recibido del reclamante. El pedido realizado por el reclamante asciende a la cantidad de UN MILLÓN NOVECIENTAS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTAS CINCUENTA PESETAS (1.946.250 pesetas). Aporta el escrito de sus alegaciones, del que da copia al reclamante y al Colegio Arbitral. Reitera el ofrecimiento al reclamante de las citadas 29.544 pesetas. Considera que al final, su mandante hizo un ajuste de precio y por ello ofreció devolver esta cantidad. Aporta fotocopia de la factura emitida para efectuar el Leasing.

Se incorpora el escrito de alegaciones al expediente y al acta de audiencia.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante al considerar que de acuerdo con el documento de pedido de vehículo nuevo de fecha 27 de marzo de 2001, suscrito y reconocido por las partes, y el precio total convenido, hechos los descuentos de las cantidades acordadas, considerado**

**el pago del Impuesto Municipal y verificados los pagos por parte del comprador, resulta la cantidad de 81.447 pesetas que la parte reclamada deberá entregar al reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 113/01-JA

### AUTOMÓVILES

#### Por presunta irregularidad en reparación de vehículo que provocó avería

**LA PARTE RECLAMANTE** se afirma y ratifica en la reclamación. El vehículo es propiedad de un familiar suyo que vive en Barcelona y se trasladó a Jaca. Llevó al taller el coche, y tras ser reparado emprendió viaje a Barcelona. Al llegar a Huesca y tal como le informó su familiar, que ha sido camionero, el vehículo se le quedó clavado, quedando en un taller de Huesca. El problema, según le indicaron era la sustitución de la correa que fue excesivamente tensada, ya que la correa de distribución al romperse causó el descabezamiento de la válvula. La correa fue sustituida en el taller de la parte reclamada. La empresa reclamada retiró del taller de Huesca el vehículo y lo subió a Jaca, donde tras observarlo le dijeron que no era problema de la correa de distribución. Reclama el importe de las facturas que presenta en este acto, previa deducción de aquellas partidas que no tienen que ver con la avería, como por ejemplo el cambio de batería y embrague.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en sus alegaciones, manifiesta que la correa de distribución cuando se rompe afecta a todos los cilindros, y no rompe una sola válvula, que cree que el vehículo tenía más de los 64.000 Km., ya que el cuenta kilómetros al llegar a 100.000 Km. pasa a 0 Km. y vuelve a contar. No está de acuerdo con el taller de Huesca, ya que el descabezamiento de la válvula fue antes que la rotura de la correa de distribución. Que el vehículo lo fue a ver el perito de la compañía con la que tiene contratado el seguro de responsabilidad civil y el informe que hizo es contrario al presentado por el taller de Huesca. Que este informe no se lo han entregado, pero está dispuesto a aportarlo.

Posteriormente se da lectura al informe presentado por la parte reclamada, del que se unirá al acta copia, a la vista del mismo las partes manifiestan:

**LA PARTE RECLAMANTE** se afirma y ratifica en la reclamación y en el acta. Respecto al informe presentado entiende que carece de objetividad por ser emitido por perito de parte de la compañía que cubre la responsabilidad civil, y además verter consideraciones sobre el personal del taller que, en su opinión, no tiene por qué incluir. El informe presentado señala que la avería es poco frecuente, lo que avalaría la tesis del informe del taller de Huesca al que se acoge. Presenta copia de la hoja de reclamación realizada en su momento.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en el acta con la precisión de que la correa no estaba partida sino desgarrados los dientes. Que el informe presentado avala las manifestaciones realizadas en su día, en el sentido de no ser responsable de su empresa la avería.

### **LAUDO**

**Consideramos que, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y según las pruebas aportadas al expediente, y el conocimiento técnico de este colegio, la avería del motor se produjo por el descabezamiento de la válvula que provocó el desgarramiento de la correa de distribución, y no a la inversa. Por lo tanto estimamos al taller demandado no responsable, y en consecuencia desestimamos la demanda presentada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 409/01-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Por presunta irregularidad en la reparación de motocicleta**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Que el ciclomotor lo recogió su hijo y al cabo de una hora volvió a pararse de la misma forma. Que abonó la primera factura pero no la segunda porque entiendo que se trata de la misma avería.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en su contestación, tratándose de dos averías distintas como es de ver en los presupuestos, y por lo tanto es correcta la facturación.

#### **LAUDO**

**Consideramos que a la vista de las manifestaciones alegadas y las pruebas aportadas, y tras minucioso estudio de los presupuestos de ambas reparaciones, las averías producidas son totalmente distintas, pues la primera afectó al sistema eléctrico de la motocicleta y la segunda a la parte interna del motor (cilindro y pistón) por lo que, con independencia del íter temporal en que se producen los hechos, y el enfrentamiento entre las partes, que para nada afectan a la resolución, DEBEMOS DESESTIMAR Y DESESTIMAMOS LA RECLAMACIÓN PLANTEADA.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 505/01-JA

### AUTOMÓVILES

#### Por presunta irregularidad en reparación de vehículo

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Que llevó a reparar su vehículo, y tras la reparación, cuando llevaba 328 Km., pasado Zaragoza dirección Logroño, oyó ruidos y paró. Llamó a la grúa y subieron el vehículo a Jaca, al mismo taller donde le habían reparado la rotura de la correa de distribución. Que le dijeron que no se le cambió el aceite y que probablemente fuera la chupona del aceite. Que no circuló con la luz roja encendida. En el taller le dijeron que tenía una avería distinta. En la primera avería se le encendió una luz naranja detectando un fallo eléctrico del motor y paró. En la grúa le dijeron que era la correa de distribución. En esta audiencia presenta un informe técnico suscrito por un Doctor Ingeniero Industrial, que se adjunta en fotocopia a la presente acta quedando el original en poder de la Junta Arbitral. Presenta igualmente actas notariales que se unen en fotocopia a la presente acta y quedan los originales en poder de la Junta Arbitral. Que por el perito el importe de la actual reparación la cifra en aproximadamente 400.000 pesetas, cambiando el motor aligerado. Por el reclamante se solicita se le repare el motor por estar en garantía y además se le indemnice en los daños y perjuicios que estima en 800.000 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que se opone a la reclamación al tratarse de dos averías distintas. Que trajo el vehículo con la luz roja encendida, no con la ámbar. Que no desea hacer la nueva reparación que en su día hubiera costado unas 50.000 pesetas. Que vino con un amigo y le dijo que la culata estaba al revés. Que la segunda avería no tiene nada que ver con la primera. Solicita, se le pague la estancia del coche en el garaje a razón de 388 días a 1.000 pesetas diarias, que totalizan 388.000 pesetas renunciando al cobro si se desestima la reclamación.

### LAUDO

**Consideramos, a la vista de las alegaciones y documentos obrantes en el expediente, e incorporados en el acto de la audiencia y a la vista asimismo de la normativa aplicable, que es condición imprescindible y necesaria para que la segunda avería quede cubierta por la garantía de la primera, que aquella sea consecuencia directa de una mala o incorrecta ejecución de ésta; y en el caso que se nos ha planteado entendemos que esta circunstancia no ha quedado pro-**



bada, siendo por contra la segunda avería una consecuencia derivada de la antigüedad, vida y actividad del motor, no considerándose estas circunstancias como vicio oculto del que se debiera haber informado al demandante.

En consecuencia, debemos desestimar y así lo hacemos la demanda presentada en toda su extensión, tanto en la reivindicación de reparación en garantía de la segunda avería como en los daños y perjuicios solicitados.

Desestimamos igualmente la reconvenición efectuada por el taller reclamado respecto de los gastos de custodia y almacenaje, ya que no puede imputarse al reclamante el tiempo transcurrido hasta que se emitió el informe pericial de la compañía aseguradora del Taller, y además por cuanto expresamente de ella se ha realizado renuncia condicionada a la desestimación de la demanda principal.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 163/01-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Solicitud de devolución de cantidad entregada a cuenta por resolución contrato compraventa**

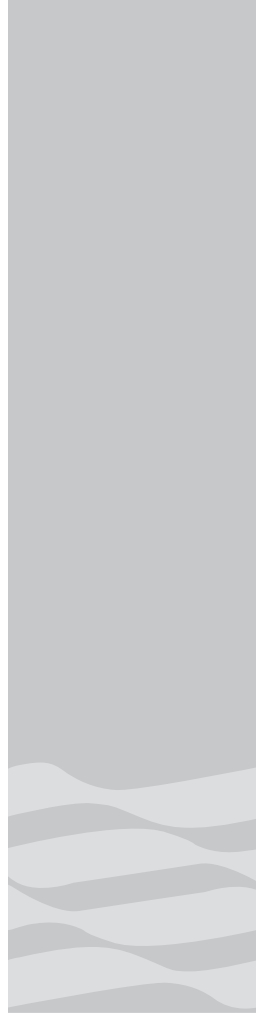
**LA PARTE RECLAMANTE** se afirma y ratifica en la reclamación, que encargó el vehículo Km 0 y al cabo de 20 días dijo en el concesionario que no le interesaba, ya que se retrasaba en la entrega, pues el coche llevaba un pequeño bollo y había que repararlo. Que no es cliente del banco con el que trabaja el reclamado, que vieron el vehículo que querían comprar circulando y fue otro de los motivos para no adquirirlo. Ha comprado un vehículo similar nuevo. Reclaman la devolución de las 100.000 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que se afirma y ratifica en la contestación, que el vehículo estaba preparado y listo para que se lo llevara el cliente, previo lavado del mismo, tenía la documentación preparada para la financiación, que actualmente el vehículo lo tiene sin vender y que ha perdido la venta del vehículo en varios clientes que lo hubieran adquirido. Ratifica el ofrecimiento de que las 100.000 pesetas pueda consumirlas en mantenimiento, reparaciones o accesorios para el vehículo que el reclamante ha comprado.

### **LAUDO**

**Consideramos, de las alegaciones y documentación aportadas, que en base a lo dispuesto en el Código Civil sobre obligaciones y contratos, su cumplimiento no puede dejarse al arbitrio de una de las partes, y es claro que en equidad el demandante no tiene derecho a recuperar el dinero entregado como señal, no estimando como relevantes ninguna de las explicaciones dadas para justificar una rescisión contractual; por lo que en consecuencia debemos desestimar y así lo hacemos la demanda presentada.**

# ELECTRODOMÉSTICOS



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 245/01-JA**

### **ELECTRODOMÉSTICOS**

#### **Por presunta irregularidad en funcionamiento de cocina**

**LA PARTE RECLAMANTE** compró una cocina, al cabo de dos meses comenzó a funcionar mal, cambiando los fogones por indicación del servicio técnico; el mal funcionamiento de los mismos y de la cocina persiste.

**LA PARTE RECLAMADA** informó que el deterioro sufrido por los cuerpos de dos quemadores de la cocina no tiene origen en un defecto de fabricación sino, más bien, en el uso intensivo que hace de ellos la usuaria. Que tales piezas no están cubiertas por la Garantía de 5 años. No obstante, ofrecen una garantía especial, mediante la cual y durante el período de duración de la Garantía de 5 años en el cual precisase cambiar los cuerpos de quemador de los fuegos que más utiliza no tendría que pagar cantidad alguna en concepto de materiales, mano de obra y desplazamiento. Manifiesta que la parte reclamante ha aceptado el ofrecimiento.

#### **LAUDO**

**No constando que la reclamante haya aceptado el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, ni la exclusión de los fogones de la garantía, y habida cuenta la sucesión de reparaciones acaecidas, consideramos que la cocina adquirida por la reclamante no reúne las condiciones adecuadas para su normal funcionamiento y por ello, encontrándose en período de garantía, mandamos a la empresa reclamada que sustituya la cocina que compró la reclamante por otra nueva de igual marca y modelo, con todas sus garantías desde la fecha en que sea entregada a la reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 317/01-JA**

### **ELECTRODOMÉSTICOS**

#### **Por presunta irregularidad en funcionamiento de cocina**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Que adquirió el horno y la puerta no cerraba bien, y los mandos se atasaban. Como escapaba el calor, amarilleaba. Le cambiaron el horno por uno de acero inoxidable y tampoco ajusta la puerta correctamente, por lo que avisó al técnico hasta cuatro veces. El problema persiste y solicita su solución. El primer horno lo instaló conectando los cables el carpintero que puso la cocina, excepto el gas que lo hizo el instalador oficial, el segundo horno lo instaló el Servicio Técnico.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que se afirma y ratifica en su escrito. Que por su parte se ha hecho todo lo posible para solucionar el problema, hasta cambiar el horno por uno de calidad superior. Que en su opinión es el Servicio Técnico que instaló el horno quien tiene la responsabilidad post-venta. Que el primer horno se lo instaló un carpintero y el segundo lo instaló un Servicio Técnico.

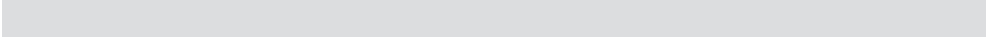
### **LAUDO**

**Consideramos a la vista de las alegaciones de las partes que habiendo fracasado repetidamente la reparación realizada por el Servicio Técnico, y habiéndose demostrado también ineficaz la sustitución del electrodoméstico en cuestión, debemos necesariamente disponer la devolución del importe pagado, si bien de éste deberá descontarse el tiempo de utilización y los gastos de retirada de la cocina-horno del domicilio de la reclamante. En consecuencia ordenamos a la parte reclamada que proceda a retirar del domicilio de la reclamante la cocina-horno que fueron adquiridos indisolublemente unidos, indemnizando a ésta última en la cantidad de TREINTA Y CINCO MIL PESETAS.**

**Los gastos de desinstalación deberá soportarlos el demandado, excepto los relativos al gas que serán a cuenta de la demandante.**

Dicho laudo ha sido adoptado por MAYORÍA.

El Vocal árbitro disiente del parecer de la mayoría, formulando voto particular en el sentido siguiente:



**Considera que el problema está en la instalación de la cocina-horno y por lo tanto la responsabilidad no es del comerciante sino de quien realizó la instalación de la cual ha podido derivarse un mal funcionamiento, en consecuencia debió desestimarse la demanda.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 181/01-JA**

### **ELECTRODOMÉSTICOS**

#### **Por supuestas irregularidades en reparación de microondas**

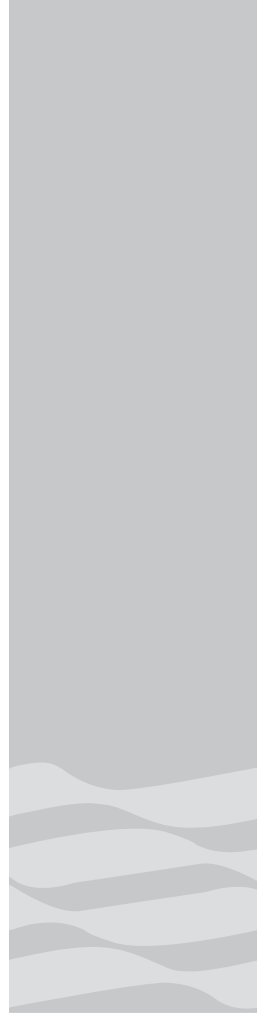
**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se trata de la reparación de un microondas que estaba en garantía cuando se llevó a reparar. En la empresa le advirtieron previamente al hacer la reparación que no le cubriría la garantía al estar el aparato excesivamente sucio. Aceptó y dejó su aparato a reparar. Añade que no le entregaron la pieza sustituida. Antes de reclamar en la empresa consultó por teléfono a otra el extremo de si la suciedad excesiva excluye de garantía, a lo que le contestaron que no. Reclama la cantidad abonada por la reparación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de contestación. Al recibir el aparato lo encontraron excesivamente sucio de grasa, hasta el punto que sus técnicos no admitirán más aparatos en tales condiciones. En la factura se consigna el descuento que se hizo en atención al cliente, del 30% sobre el material. Aporta copia del documento de garantía y se ratifica en que las condiciones que presentaba el aparato le excluyen de la garantía, por mal uso del aparato. Actúa como Servicio Técnico, por lo que se limita a cumplir las condiciones de garantía de los fabricantes. El reclamante aceptó la reparación y firmó el conforme a la entrega del aparato.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación del reclamante al considerar que la empresa reclamada actuó correctamente, informando a su cliente de la exclusión de la garantía y que el reclamante aceptó que se reparara el aparato con el presupuesto que se le aportó.**

# ENSEÑANZA A DISTANCIA





## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 146/02-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### **Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en todos los extremos de su escrito de reclamación y solicitud de Arbitraje. El 06-04-00 firmó el contrato y recibió una primera entrega de materiales el 12-4-00. El 09-4-00 salen publicadas las bases de la oposición que le interesaba, Agente Forestal de la Comunidad de Madrid. Enseguida comprobó que el temario era de una calidad pésima, legislación derogada y no corresponde con lo que se le exige. Reclamó insistentemente a la oficina de la empresa en Madrid, y lo intentó por teléfono con la central en Zaragoza, siendo remitido de departamento en departamento sin resolver nada. El 22-09-00 en la oficina de la empresa en Madrid solicitó y tramitó hoja de reclamación. Allí le entregaron otro temario nuevo, el cual desechó, pues no era momento de prepararse la oposición con otros textos. El 29-09-00 recibió carta en la que la empresa reconoce el error en el temario enviado y le ofrecen que enviarán uno nuevo “de forma inmediata”. El 03-10-00 recibió una parte del temario, cuatro meses después. Así, el 23-11-00 recibió la totalidad del temario, 5 meses y medio después de salir las bases de la convocatoria que le interesaba; envió un burofax a la empresa reclamada, rechazando el temario. La empresa rechazó su intención y tras otras reclamaciones, decidió reclamar a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Considera que ha sido perjudicado por estos hechos. Considera que el temario está totalmente desfasado, ya que se trata del temario hecho para la oferta de 1997, el cual no fue actualizado. Reclama el equivalente a las 182.000 pesetas pagadas, más el interés legal del dinero. Considera que la empresa ha mentido en el escrito dirigido a la OMIC de Madrid, puesto que el recibo de la empresa de mensajería de esos materiales es de 23-11-00. Se refiere a que las competencias en materia de medio ambiente son propias de las CCAA, por lo que de ninguna manera puede establecerse un temario general o único, siendo que cada CA tiene su propia normativa y organización sectorial. Desde el primer momento, y en los contactos con el comercial que le vendió el curso manifestó su interés de opositar a la CAM. En todo momento solicitó la preparación para esta administración, y no para otra. En este sentido, la empresa reclamada le envió la convocatoria de la Comunidad Autónoma de Madrid, por lo que tácitamente la empresa reconoce que esa oposición era del interés del alumno y no otra. Se reitera que no dispuso de la totalidad de los materia-

les hasta el 23-11-00, siendo que los ejercicios de la oposición (primera prueba) habían sido ya iniciados el 22-11-00. Se reitera en que los temarios suministrados eran los temas de 1997, que habían quedado obsoletos. Se refiere a todas las llamadas hechas para solucionar el asunto, sin obtener respuesta efectiva y aporta factura de teléfono donde se reflejan. Se refiere y da ejemplos de temas concretos en los que la documentación aportada no es correcta o la normativa ha sido derogada: vías pecuarias (normativa estatal y posterior de la CAM); Estructura de la Consejería de Medio Ambiente (punto 8, b), la documentación aportada estaba desfasada. Sobre espacios Naturales de la CAM; sobre la Ley y Reglamento de Pesca, y estaría dispuesto a concretar algunos más. Aporta los temas proporcionados para demostrar su falta de adecuación y actualización. Se reitera en su reclamación, y en su caso, cedería si la empresa le devuelve el dinero pagado, sin intereses.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que consta en contrato que el alumno reclamante solicita la adquisición de un curso preparatorio para agente forestal. Se trata de un curso genérico, no específico de ninguna administración o CCAA. Así consta en contrato al que se refiere a su cláusula n.º 9. El reclamante adquirió un curso general, recibiendo los materiales el 11-04-00, se trata del temario general y la guía didáctica del curso contratado. Se refiere a esta guía didáctica, según la cual deben contactar con su tutor para concretar la preparación de convocatorias de carácter autonómico o local. El mismo día que recibió los materiales, realizó el alumno una entrevista previa con su preparadora en Madrid, dándole información sobre el curso contratado y el sistema de preparación que iba a tener. El aviso de convocatoria se hizo en el plazo que el alumno tiene para revocar el contrato, y no lo hizo. Consta a la empresa que en julio y agosto de 2000 tuvo contactos con su tutora para aclarar dudas y preparar los temas. El 14-09-00 llamó a su tutora para pedir los temas específicos de la CAM. El aviso de convocatoria se produjo el 16-06-00. Su profesora en Zaragoza le avisó que se estaban elaborando los temas específicos. El 22-9-00 se recibió hoja de reclamaciones, a la que contestó la empresa, manifestando que había remitido los temas de 1-6 CAM y otros de la parte general, avisándole que próximamente recibiría los temas restantes. En esa carta no se reconoce que el temario no sea apto. Estaban en proceso de corrección ortográfica, pero actualizados. Se le enviaron para agilizar y atender su petición. El 20-11-00 el alumno presentó reclamación ante la OMIC de Madrid, según la cual le faltaban temas. Se reitera en la contestación que hizo a la OMIC de Madrid y documentación que aporta. El 09-10-00 se enviaron los temas que faltaban y los casos prácticos. Adjunta copia de las entregas de los envíos, por lo que mantiene que el alumno recibió un temario general y un temario específico para la CAM. La empresa rechaza su reclamación, considerando que ha suministrado los materiales adecua-

dos, suministrados a través del mensajero, de los cuales no consta devolución; manifiesta que el alumno ha hecho uso de los servicios contratados. En la Guía didáctica constan los teléfonos directos a los cuales el alumno puede llamar. Aporta informe de la tutora en el que se recogen los envíos de temas, considerando que dispone de un temario apto, adecuado y actualizado en normativa. Se refiere a incidencias que constan de llamadas telefónicas: el 3 de agosto, dos veces, planteando dudas. No tiene constancia de haber recibido llamadas en julio. Se reitera que el temario general es común y es el que se aporta, dado que es lo que contrata el alumno de estos cursos, independientemente de cuál sea su voluntad de presentarse a unas CCAA u otras. Rechaza la reclamación y no hace ningún ofrecimiento de solución conciliatoria.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, considerando que la información aportada al vender el curso no fue del todo clara para el consumidor, lo que le llevó a adquirir un curso que no le prepararía específicamente para la convocatoria a la que le interesaba presentarse. Considerando que ha habido falta de diligencia en el aporte de materiales actualizados y correctos y en la adecuada orientación al alumno en su preparación, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante. Así, la empresa reclamada compensará al reclamante con la cantidad de SETECIENTOS OCHENTA Y UN EUROS (781 euros). Recibida esta cantidad, el reclamante devolverá a la empresa la totalidad de los materiales recibidos, dando por rescindida la relación contractual entre las partes.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 859/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta su imposibilidad de acudir personalmente al acto de la audiencia. Se da lectura en este acto de su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria. Solicita rescisión del contrato firmado, así como la devolución de todo el importe abonado e indemnización por los daños físicos y morales que le ha ocasionado encontrarse en lista de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante con fecha 31-08-01 contrató el curso de enseñanza de FP1 Rama Sanitaria; recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 06-09-01 que constaba de dos temarios: FP 1 y Auxiliar Enfermería.

La reclamante alega en su reclamación que a la hora de contratar el curso se le informó de la existencia de 2 convocatorias (diciembre y junio) para las pruebas de evaluación para la obtención del título de técnico auxiliar correspondiente a FP primer grado.

La parte reclamada informa que el Ministerio de Educación había previsto que el año 2002 acabaría el plazo para la obtención de dicho título, dejando a opción de las Comunidades Autónomas el número de convocatorias hasta dicho año.

El mismo día de la celebración del contrato se le informa por escrito a la reclamante, el cual aporta a este acto la empresa reclamada (firmado por la propia reclamante) de que está en conocimiento de que son las últimas convocatorias de pruebas no escolarizadas de FP1 para la adquisición del título de técnico auxiliar; en el mismo escrito y firmado por la reclamante consta que llegado el caso de no obtener el aprobado en esas pruebas, el centro pondrá a disposición de la reclamante el curso de Graduado en Educación Secundaria de una manera gratuita.

Con fecha 26-09-01 tiene lugar la primera entrevista entre la reclamante y la empresa reclamada en su Delegación en Santander en la que se le informa de todos los extremos del contrato de enseñanza suscrito.

Con fecha 17-10-01 la reclamante se pone en contacto telefónico con la empresa reclamada manifestando su confusión respecto a las convocatorias pendientes,

enviando una carta con fecha 22-10-01 informándole su tutora de las convocatorias previstas y se le envía material didáctico sanitario específico.

No obstante, con fecha 26-03-02 la Comunidad Autónoma de Cantabria ha vuelto a efectuar una segunda convocatoria de las pruebas concernientes al caso planteado, convocatoria de la que es avisada la reclamante; por tanto la reclamante, según la empresa reclamada ha contado con la existencia de dos convocatorias para la obtención del título de técnico auxiliar correspondiente a FP1, de las cuales ha sido convenientemente informada la reclamante.

### 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, habida cuenta de que según las pruebas aportadas por la empresa reclamada en este acto, consta que con fecha 31-08-02 la reclamante fue informada, dando conformidad con su firma, de la existencia de una sola convocatoria de prueba no escolarizada de FP1 para la adquisición del título de técnico auxiliar, quedando así por tanto desvirtuadas las posteriores alegaciones efectuadas en su reclamación.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 650/01-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

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

**LA PARTE RECLAMANTE** que fue citada formalmente para este acto, por escrito, por correo certificado con acuse de recibo, en el que consta su recepción y firma por ella misma el 14 de enero de 2002 y sello y firma de la entrega por Correos en la misma fecha, no comparece por sí, ni por escrito, ni por medio de representante. Se da lectura al escrito de Solicitud de Arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos. Reclama la resolución del contrato de enseñanza suscrito y la devolución de cantidades, considerando que sufrió estafa y engaño al firmarlo. El Colegio Arbitral dispone de copia de toda la documentación y el expediente completo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que esta alumna contrató el curso el 06-09-00 y recibió los materiales del mismo el 12-09-00. En el momento de la firma se le explicó la metodología de estudio, propia de un curso a distancia y se le entregó Guía Didáctica. Consta que la alumna ha hecho múltiples consultas con la tutora y da las fechas de ocho consultas hechas por la alumna por escrito a la tutora en Zaragoza. Se le han enviado las actualizaciones del temario y los avisos de convocatoria para las oposiciones elegidas para Agentes de Justicia. Conocen que se presentó al examen, pero no consiguió aprobar.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, considerando que no han quedado acreditadas causas o circunstancias que justifiquen la resolución del contrato de enseñanza suscrito, considerando que no ha habido incumplimiento por parte de la empresa y que la alumna ha hecho uso de los servicios contratados.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 659/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito (del que se hace entrega de una copia a la empresa reclamada) y manifiesta la imposibilidad de acudir al acto de la audiencia, reiterándose en todas las alegaciones de su escrito de fecha 4 de octubre de 2001.

Manifiesta que la empresa reclamada no está actuando con claridad y honestidad en Alicante como empresa preparadora de oposiciones, lo demuestran las denuncias presentadas conjuntamente por otras reclamantes de las cuales adjunta fotocopias.

La reclamante afirma no poder entender que a fecha 03-02-02 un diario de Valencia contenga publicidad de la empresa reclamada sobre oposiciones a Conserje de la oferta pública de empleo del año 2000 cuando ya fueron cubiertas las plazas en noviembre del 2001.

Tiene solicitado al Concejal delegado de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Alicante certificado de no asistencia a la convocatoria de exámenes, afirmando que la no presentación a dichos exámenes fue debida a la falta de temario y al sentimiento de engaño que le ha afectado en su estado anímico debido a las circunstancias más arriba mencionadas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que esta alumna contrató un curso para personal subalterno con fecha 28-02-01.

La empresa reclamada afirma que, como consta en la cláusula 12 del contrato cuando la Administración convocante sea de ámbito local o autonómico, es decir, no nacional, los textos serán de acuerdo a un temario de carácter general, al objeto de facilitar el acceso a diversas corporaciones. No se responsabiliza la empresa reclamada de informar sobre estas convocatorias, así como de la coincidencia de todos los temas con los exigidos por cada organismo, siendo de parte del alumno las materias específicas de cada ayuntamiento o autonomía.

La empresa reclamada aporta ficha personal de la reclamante en la que consta que ha asistido en siete ocasiones a asesorías en la Delegación de Alicante.

La empresa reclamada afirma que se le proporcionaron los temas de la oposición de conserje del Ayuntamiento de Alicante con fecha 17-05-01, no se le proporcionan los temas específicos de Conserje de grupos escolares y de Ayudante de asistencia interna y ceremonial debido a que el curso contratado es, como consta en la cláusula 12 del mismo general, nunca específico para cada plaza convocada por cada organismo local o autonómico.

La empresa reclamada afirma que los casos de denuncia penal aportados por la reclamante al expediente han sido archivados por el Juzgado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante al considerar, que si bien se le facilitó por parte de la empresa reclamada el temario para la preparación de un curso para acceder al Cuerpo de Personal Subalterno del Ayuntamiento de Alicante, según se desprende de la documentación que obra en el expediente, la información aportada por el representante de la empresa fue incompleta dando lugar a confusión a la reclamante.**

**Por consiguiente, queda extinguida la relación contractual entre las partes procediendo la empresa reclamada a reintegrar a la reclamante la cantidad de 616,04 euros (102.500 pesetas) quedando en poder de la reclamante todo el material didáctico recibido.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 615/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en noviembre del año 2000 por medio de prensa tiene noticia del máster publicitado por la empresa reclamada en el que a la finalización del mismo se ofrecían unas prácticas remuneradas.

La reclamante contacta por teléfono con la empresa reclamada y les informa que el máster tiene una duración de 18 meses, pero sin ningún impedimento se puede comenzar con posterioridad a la fecha de la firma del contrato.

A la finalización del máster se había de presentar un proyecto de fin de máster.

Con respecto a las prácticas remuneradas se les informa de que tendrían una duración de 6 meses, con una gratificación mensual entre 90.000 a 120.000 pesetas.

En mayo contacta con sus tutores en la Universidad de Valencia.

La reclamante se ha examinado de dos módulos del máster en Valencia, ha solicitado la realización de los exámenes en su domicilio (Bilbao) y no en Valencia y no le ha sido concedido.

La reclamante afirma que el proyecto de fin del máster debe contener información de datos reales de una empresa, desarrollando un proyecto medioambiental.

Solicita de la empresa reclamada que sea ella la que busque las empresas a realizar las prácticas; y en caso de no ser posible esta solución que se le indemnicen las mismas con un importe de 250.000 pesetas, así como los desplazamientos realizados a Valencia a examinarse en dos ocasiones (07-09-01 y 13-12-01).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante envió un primer fax a la empresa reclamada en que se les informaba de lo ocurrido con el máster contratado; solicitando que la empresa reclamada se responsabilizase o diese alguna solución a los problemas planteados.

La empresa reclamada aporta el expediente académico de la reclamante facilitado por su tutora de la Universidad de Valencia en que se afirma que tuvo la posibilidad de realizar los exámenes en Bilbao.

En el catálogo del máster contratado se especifica que las empresas donde han de realizarse las prácticas han de ser localizadas por los propios alumnos y comunicadas a la Universidad de Valencia.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante por entender que la publicidad del curso contratado inducía a error en relación con la realización de prácticas remuneradas en empresas; en consecuencia la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 480 euros (79.865 pesetas), las cuales se harán efectivas en la delegación que la empresa reclamada posee en Bilbao .**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 481/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que su hija contrató con la empresa reclamada un curso para la preparación de oposición general COM/C/2/00, en función principalmente de la publicidad por esta empresa ofertada.

Se procede a la firma del contrato con fecha 22 de junio de 2000; el alumno en todo momento piensa que se trata de un curso de preparación personalizada, con asistencia a clases y realización de test; muy al contrario, lo que recibe la reclamante es el material didáctico sobre un curso de “Especialista en Unión Europea”, cuando lo que la reclamante solicitaba era la preparación a una oposición; el reclamante afirma que no existe ningún tipo de oposición de esta categoría “Especialista en la Unión Europea”.

En cuanto al material didáctico recibido la reclamante se encuentra disconforme con el mismo, pues se trata de un material accesible en cualquier biblioteca pública.

La reclamante se extraña ante esta situación; los test que le son enviados no son de utilidad alguna para la preparación de su oposición y le resultan de un coste descabellado; y en definitiva se ha quedado sin la preparación de la oposición para la cual contrató el curso de enseñanza con la empresa reclamada.

Intenta contactar con la Delegación de la empresa reclamada en Madrid y no la atienden; a continuación se pone en contacto con una Asociación de Consumidores en Madrid y le aconsejan un posible acuerdo amistoso con la empresa reclamada o bien acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón; así como seguir abonando las mensualidades al objeto de no ser incluida en algún fichero de impagados.

Por parte de la reclamante se solicita la anulación del contrato de enseñanza suscrito debido a que no cumple ninguna de las expectativas creadas, y se denuncia por publicidad engañosa e inclusión de cláusulas abusivas.

La parte reclamante solicita:

- Resolución del contrato con abono de la integridad del importe del mismo (234.000 pesetas, es decir 1.406,37 euros).
- Intereses de demora (4%, en concreto 56 euros).
- Gastos de desplazamiento a la audiencia (100 euros).
- Indemnización por daños y perjuicios ocasionados, dejando su valoración a estimación del Colegio Arbitral.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de CEE-2 con fecha 22 de junio de 2000.

La reclamante mantiene una primera entrevista con la empresa reclamada con fecha 27 de junio de 2000, en la que se le informa del método de preparación a distancia y del material que va a recibir.

Con fecha 28 de junio de 2000 la reclamante recibe el material didáctico en su domicilio.

A lo largo de todo el mes de julio de 2000 en repetidas ocasiones realiza consultas a la empresa reclamada, las cuales le son contestadas por la misma; durante los meses de agosto y septiembre del 2000 solicita exámenes y documentación convocatoria que le es remitida por la empresa reclamada.

La empresa reclamada recibe una reclamación de la Asociación de Consumidores de Madrid aduciendo incumplimiento de contrato en mayo de 2001, reiterando la solicitud en junio de 2001.

La empresa reclamada aporta contestación a la Asociación de Consumidores, de la cual se hace entrega a la parte reclamante.

La empresa reclamada aporta a este acto el expediente académico de la reclamante, facilitado por su tutora y relación de aprobados de Especialista en Unión Europea, de la cual se hace entrega al reclamante y se une al expediente.

La empresa reclamada afirma que el curso es muy amplio e incluye suscripción gratuita a una revista europea y consulta en una página web de la empresa.

## 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 estimar que no se han apreciado motivos objetivos suficientes para una anulación del contrato, máxime cuando se ha hecho uso del curso contratado durante el tiempo suficiente para comprobar el grado de aplicación del mismo con respecto a las exigencias de la convocatoria.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 150/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito remitido por BURO-FAX, en él manifiesta que por motivos de trabajo y residencia no puede asistir personalmente, ratificándose en las alegaciones presentadas en su reclamación. Según consta en el escrito de solicitud de Arbitraje: *Se ofreció un curso de formación personalizado con un tutor en su centro académico de Madrid. Después de citarme por tres veces sucesivas donde no aparece dicho tutor, se me comunica que aquí no existe, y que las dudas debo solucionarlas por teléfono o carta en Zaragoza, lo cual no cumple lo ofrecido y complica y encarece dicho curso.*

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que no acepta la reclamación objeto de este expediente. Que el 30-08-00 el reclamante contrató el curso, recibiendo en su domicilio los materiales el 12-09-00. Que el alumno reclamante no desistió del contrato dentro del plazo legal. Tal como consta en la Guía didáctica del curso su profesor está en Zaragoza y aporta ejemplar de esta Guía. En Madrid hay dos preparadores que se encargan de la preparación del estudio y aviso de convocatoria, pero no se encargan de resolver dudas, pues los profesores están en Zaragoza. El alumno ha abonado 130.000 pesetas, siendo el monto total del curso 195.000 pesetas.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante por entender que la información ofrecida al alumno en el momento de la firma del contrato es insuficiente en relación a los servicios que el propio curso ofrece, en especial a la tutoría, objeto de la reclamación. Así mismo, teniendo en cuenta que el reclamante no ha hecho uso de los servicios contratados en el curso, la empresa reclamada deberá devolver al reclamante las cantidades percibidas, que ascienden a **CIENTO TREINTA MIL PESETAS (130.000 pesetas)**, que hará efectivas mediante talón nominativo o transferencia bancaria a la cuenta



**señalada por el reclamante. Por su parte el reclamante entregará la totalidad de los materiales del curso en la sede en Madrid de la empresa reclamada que le fue indicada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 238/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

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

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que fundamenta su solicitud en que a la fecha de suscripción del contrato se reunían los requisitos exigidos por dicha empresa, contratando sus servicios que serían abonados a través de cuotas mensuales, comprobando después que dichas cuotas eran abonadas mediante un crédito a una financiera. Que en febrero de 2001 al tener conocimiento por su parte del nuevo requisito exigido para la realización de las pruebas de acceso a la Policía Local, el cual la excluía y por tanto no le permitía acceder lo puso en conocimiento del centro a fin de interrumpir la preparación y como consecuencia el pago de las cuotas desde la fecha en que se publicó la nueva Ley en el BOE, recibiendo como contestación por parte del centro la imposibilidad de interrumpir el pago de las cuotas al realizarse éste a una empresa financiera.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso de Policía Local en general, no exclusivamente para la policía local de Cantabria. Firmó el contrato y recibió el material, quedando claro en el mismo que contrataba el pago con una financiera. La alumna reúne los requisitos para presentarse a Policía Local en todas las Comunidades Autónomas, excepto en Cantabria. Hace constar que en Cantabria ha habido tres convocatorias después de la publicación de la Ley 5/2000 de Cantabria de las cuales se le ha informado y a las que podía acceder. No admite la pretensión de la rescisión del contrato, no obstante, cuando se empiecen a convocar oposiciones con unos requisitos que ella no reúna se le puede ofrecer la realización de otros cursos que le puedan interesar a la alumna.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la pretensión de la reclamante, dado que la contratación del curso de Policía Local suscrito con la empresa reclamada es de carácter general y no específico para la Comunidad Autónoma de Cantabria y por tanto a fecha de hoy puede presentarse a todas las convocatorias que se pu-**



**bliquen en España, incluida la Comunidad Autónoma de Cantabria según establece a Disposición Transitoria Primera de la Ley 5/2000, de 15 de diciembre de Coordinación de las Policías Locales de Cantabria.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 745/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE**, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado del que consta la entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado el 27 de febrero de 2002, no comparece por sí, ni por escrito, ni por medio de representante. Se da lectura del escrito de Solicitud de Arbitraje presentado el 07-11-01 ante la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos. Se da lectura también de su escrito de alegaciones que tuvo entrada en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón el 3 de enero de 2002, ratificándose en las alegaciones presentadas en su reclamación y alegando incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada. Concreta su reclamación considerando el temario inadecuado, incompleto y obsoleto. Desiste de reclamar la carpeta de catalogación. El Colegio Arbitral dispone de copia de todo el expediente. Reclama la rescisión del contrato, el envío de los temas específicos referidos a la convocatoria de la Junta de Extremadura y la devolución del equivalente a 76.502 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que esta alumna contrató el curso de preparación “Auxiliares de Biblioteca” el 30-03-01 y adquirió los materiales del mismo el 6 de abril de 2001, ese mismo día realizó una revisión previa del curso que había adquirido directamente en la delegación. En una entrevista con la preparadora revisó personalmente el contrato suscrito y recibió toda la información sobre el sistema de preparación del curso. En la copia del contrato consta claramente que es financiado, por lo que la reclamante no puede alegar desconocimiento de esta circunstancia. Sobre las convocatorias y temarios, se especifica en el contrato y en la Guía didáctica los compromisos de la empresa en cuanto a la información de convocatorias locales. En la delegación a la que asistía había información a su disposición. Se aporta un temario general y si la empresa dispone de otros específicos, se los da. El 24-04-01 envió preguntas para su evaluación; cada tema tiene un examen que han de solicitar a la tutora; la tutora le contestó el 14-5-01 y así también se atendió a sus consultas de mayo, junio, julio. Se trata de un curso genérico, no específico de ninguna Comunidad Autónoma o administración concreta. El 08-11-01 la alumna dice a la empresa no haber recibido los temas de la Junta de Extremadura, ni el cuaderno de prácticas. La empresa contesta a esto que ella no los pidió. Esta queja llegó el 08-11-01 y se le contestó el 22-11-01. La demora media

anual de la tutora que le atendió era de 7,09 días (demora en atender las consultas). Se trata de un sistema a distancia y hay que contar con los plazos de correos. No aceptan su reclamación, considerando que la alumna firmó haber sido correctamente informada de los servicios contratados. Desconoce la cantidad que la alumna ha abonado hasta la fecha.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante al considerar que no han quedado acreditados incumplimientos por parte de la empresa en relación a los servicios de enseñanza contratados y teniendo en consideración también que la reclamante dispuso de elementos suficientes para valorar por sí misma la calidad de los materiales y métodos de enseñanza que había elegido. Recogiendo el ofrecimiento de la empresa, la alumna puede optar, previo acuerdo con la empresa demandada en el plazo de quince días, a un cambio de curso.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 796/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que no puede asistir a la audiencia a la que se le cita por motivos de trabajo, corroborándose en la reclamación presentada en su día, de la cual se hace lectura en este mismo acto y que resumiendo expone que por parte de la empresa se le ha negado la copia de la documentación que firmó al contratar el curso; así como que no se le informó de que estaba suscribiendo un crédito con una financiera, de lo cual se entera tres meses después de la firma del contrato; así como que el temario no estaba incluido en el importe del curso y que en ningún momento podía dejar la Academia.

Solicita la devolución de cantidades abonadas, así como rescindir el contrato suscrito.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para la preparación de oposiciones al Cuerpo de Bomberos con fecha 10-07-01; y recibe el material didáctico en su domicilio con fecha 19-07-01.

La empresa reclamada afirma que al reclamante se le hizo entrega del contrato de enseñanza y de la solicitud de financiación.

El mismo reclamante aporta en el expediente carta enviada por la empresa reclamada con fecha 17-07-01 donde se le envía Carné de alumno, carta en la que se le indica el número de alumno y donde se le recuerda la forma de pago contratada donde consta que se trata de un crédito con la financiera de 24 mensualidades por importe de 9.417 pesetas cada una de ellas.

El reclamante no se ha puesto en contacto con la empresa reclamada hasta la fecha de 20-11-02, fecha en la que interpone su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Burgos; reclamación a la cual la empresa reclamada contesta con fecha 21-11-2001 donde se le reitera la forma de pago contratada. El reclamante no solicita la resolución del contrato hasta cuatro meses después de su firma.



## 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, ya que existe un contrato y una solicitud de crédito firmados por el reclamante para el curso contratado y el mismo no ha ejercitado en plazo (cláusula 10 del contrato) el derecho de rescisión del contrato de enseñanza suscrito.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 807/01-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito en el que manifiesta la imposibilidad de asistir personalmente a este acto, en el mismo se reitera en el contenido de su reclamación y se ratifica en sus alegaciones. Se aporta copia de este escrito a la empresa reclamada y al Colegio Arbitral y se incorpora al expediente. Reclama la anulación del contrato, que se paralicen los pagos pendientes y la devolución de la cantidades pagadas hasta la fecha.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató el curso el 26-04-01. Se trata de un curso Técnico llamado Curso de Energía Solar y Eólica, se trata de un curso de un año de duración y de 60 horas prácticas. Se contrató en la delegación de San Sebastián, para iniciar la formación el 04-05-01. El alumno ha realizado todas las prácticas y todos los ejercicios. Se refiere a la carta que envió el alumno, de fecha 26-09-01 en la cual pide la rescisión del contrato. En el contrato figura el modo de pago pactado y la financiación. En el folleto informativo y en el contrato se especifica que el curso se inicia cuando hay un grupo mínimo de alumnos, lo cual indica que las clases son colectivas. Aporta este folleto firmado por el alumno reclamante y deja copia para el expediente. Actualmente sólo le falta realizar un examen final, tras el cual se entrega el diploma. En la publicidad de la empresa no se ofrece ningún título de Industria, como título oficial. No constan otras reclamaciones de este alumno. Le consta el seguimiento del alumno y las fechas en las que envió sus ejercicios, de la que entiende que tuvo un buen aprovechamiento; finalizando sus prácticas con la calificación de 9. Rechazada la reclamación presentada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, atendiendo a que el alumno ha hecho uso de los servicios contratados en el curso y aceptó las condiciones del mismo según el contrato y la publicidad suscrita y no se aprecia incumplimiento por parte de la empresa.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 826/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### **Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta su imposibilidad de asistir a la vista, ratificándose en las alegaciones presentadas en su día ante esta Junta Arbitral. Se da lectura en este acto a la reclamación por ella presentada, la cual obra en el expediente, se entrega copia de la misma a la empresa reclamada y al Colegio Arbitral. Solicita la devolución íntegra de lo abonado hasta el momento, así como la rescisión del contrato, que no se sigan facturando las cuotas mensuales y que no sea incluido en ningún listado de morosos por este motivo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató el curso de preparación de personal subalterno con fecha 25-07-01 en el Centro de Palma, tras una entrevista personal en su domicilio de fecha 23-07-01; recibe el material didáctico en su domicilio el 03-08-01. El 28-07-01 se realiza revisión de la matrícula donde se le explica al reclamante el sistema de preparación contratado.

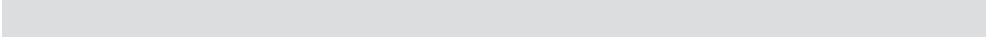
La empresa reclamada afirma que el reclamante contrató un curso de preparación de personal subalterno de carácter general; esta circunstancia consta en la guía didáctica que se hace entrega al reclamante con todo el material didáctico, si desean temas específicos los alumnos han de solicitarlo a la empresa reclamada.

Afirma que el alumno tiene una clara distorsión entre la figura del preparador que se encuentra en Palma y el profesor o tutor que se encuentra en Zaragoza; pese a que ello consta en la guía didáctica que se entrega al alumno.

Con fecha 08-08-01 el reclamante solicita temario específico para personal subalterno del Gobierno Balear; se procedió con fecha 09-08-01 al envío de los 14 temas específicos 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 presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que las expectativas ofrecidas a la firma del contrato no se ajustaban con el contenido real del curso**



**y que por parte del reclamante no se ha hecho un uso de los servicios del curso que justifiquen el abono de la totalidad del mismo, habida cuenta del escaso tiempo transcurrido desde la contratación del curso hasta la fecha de la primera reclamación interpuesta.**

**En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 739 euros, siendo responsabilidad del reclamante la rescisión del contrato de financiación suscrito; asimismo el reclamante devolverá a la empresa reclamada todo el material didáctico recibido.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 533/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, en él manifiesta que no puede asistir personalmente, ratificándose en las alegaciones presentadas en su reclamación. Se da copia de este escrito al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada, se adjunta al acta y queda en el expediente. Alega que no le facilitaron copia del contrato y las circunstancias en las que se produjo la venta; que las expectativas creadas por el comercial no se corresponden a la realidad del curso de enseñanza contratado; que no ha sido atendida ante sus quejas en el centro de enseñanza; se reitera en que no le dan su contrato; tampoco le atendieron en la central, en Zaragoza. Reclama la anulación de los contratos de enseñanza y financiación suscritos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que esta alumna contrató el curso para la preparación de Auxiliares de Insalud el 12-01-01 y recibió los materiales del curso el 26-01-01 por mensajería. El día 18-01-01, antes de recibir los materiales de estudio, el preparador le llamó para una entrevista, pero no podía asistir y por teléfono le informaron de la metodología de estudio. El 29-01-01, asistió a la primera asesoría y ese mismo día firma haber recibido todas las explicaciones sobre el curso contratado. El 15-03-01 llamó a la Central en Zaragoza, alegando problemas personales, que estaba embarazada y no podía seguir con el curso. El 18-06-01 en la OMIC de Palma formuló reclamación alegando que no sabía que el curso era financiado. Sin embargo, en la propia documentación que aporta la reclamante junto a la Solicitud de Arbitraje, ella misma aporta fotocopia del contrato de enseñanza; así contestó la empresa a la OMIC de Palma. Se reitera que el contrato está correctamente cumplimentado en los datos de coste total, forma de pago, importe financiado y cuantía de los recibos mensuales. El sistema de preparación se le explicó: dispone en la Delegación de Palma de preparador y en la Guía Didáctica se le especifica que dispone de un profesor que está en Zaragoza, y se le indican los medios para realizar consultas. Respecto a las alegaciones sobre el comercial, hace constar que es un profesional independiente, que está vinculado a la empresa por contrato mercantil. Aporta la Guía Didáctica del Curso; el contrato de enseñanza, contrato de financiación y documento firmado por la reclamante el 29-01-01, en el que declara haber recibido correcta y amplia información sobre el sistema PS.10 y la metodología de estudio, así como la primera entrega del material. Se reitera en que pese a que



la reclamante alega no tener el contrato, desde la primera reclamación presentada en los servicios de Consumo de Baleares.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante ya que las razones alegadas por la reclamante no concuerdan con la documentación, obrante en el expediente, y aportada por ella misma a la reclamación formulada ante la Junta Arbitral de Consumo de Baleares con fecha 6-06-2001, en la que consta tanto el contrato suscrito con fecha 12-01-2001 y en el que obra especificada la financiación correspondiente, como documento de los derechos y deberes del alumno (docs. 3 y 4 de su reclamación). Así mismo la reclamante recibió, con fecha 26-01-2001 el material didáctico del curso “Preparación Auxiliar Administrativo de Insalud”.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 572/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que buscaba preparación para auxiliar de Correos, pero en la empresa le llegaron a convencer que era mejor la preparación para auxiliar administrativo, por ser algo más interesante económicamente y más accesible para él por las pruebas exigidas. Advirtió que no tenía conocimientos de ofimática, de mecanografía e informática. Lograron convencerle de ello y contrató el curso para auxiliar administrativo. En un primer momento le atendía el profesor designado, pero sólo una o dos veces, posteriormente le atendía un recepcionista para pasarle test. No era atendido con la dedicación precisa, pese a concretar cita previa y a veces tuvo que hacer los test en una sala llena de gente, sin condiciones adecuadas. Para presentarse a unas oposiciones, de las cuales fue informado por la empresa, tuvo que dedicar un día para ir allí y sin embargo se habían suspendido las pruebas, sin tener él noticia alguna. Niega que sea administrativo de una empresa, nunca ha trabajado en esa empresa, como afirma la representante, y se reitera en que ya avisó a la empresa de que carecía de conocimientos y práctica de ofimática. Considera que las convocatorias que presenta la empresa de algunos ayuntamientos, no tienen valor para convencer en este asunto, ya que son pruebas de las que no la han informado. Presenta programas de pruebas en la Comunidad de Madrid y otras administraciones de su entorno, que es el que le interesa y en ellas se requieren pruebas de ofimática. Reitera su reclamación y solicita la rescisión de los contratos de enseñanza y financiación y la devolución de las cantidades abonadas; o, en su caso dejar de pagar las mensualidades a partir de ahora.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que este alumno contrató el curso y nada más recibir los materiales de estudio recibió la guía didáctica, en cuya página 4 consta la información sobre las funciones de los auxiliares administrativos y la capacitación que proporciona el curso que adquirió. En Madrid hay dos preparadores que son quienes llevan el control de la preparación del alumno. Los profesores están en Zaragoza. El 20-11-00 el alumno fue informado del sistema y método de enseñanza. Afirma que el alumno es administrativo en una empresa, por lo que debe tener conocimientos de ofimática, por lo que le considera la empresa idóneo por su experiencia para la preparación de esas pruebas. Presenta temarios de pruebas de ayuntamientos en los cuales no se exige prueba de máquina. Relaciona las cartas de avisos de oposiciones en el entorno de Madrid que han enviado al

alumno. Se reitera que fue informado el alumno del sistema de preparación y se le indicaron las funciones de preparadores y tutores y la necesidad de concertar cita previa. Reconoce que la empresa informó al alumno de la citada convocatoria. Rechaza la reclamación al considerar que la empresa ha cumplido con lo contratado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante al entender que la información ofrecida sobre el contenido y características del curso de preparación no ha sido la correcta, así como que el seguimiento y preparación del opositor no es el adecuado para obtener el éxito en las pruebas que supuestamente debe superar. Se valora, no obstante la utilización parcial de los servicios de enseñanza contratados. Por ello, la empresa reclama deberá abonarle la cantidad de 955,61 euros (159.000 pesetas). Por su parte, el reclamante deberá pagar los recibos pendientes del crédito que contrató para financiar el curso.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 576/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, en él manifiesta que no puede asistir personalmente, ratificándose en las alegaciones presentadas en su reclamación. Se da lectura del escrito de reclamación y solicitud de arbitraje. Solicita la rescisión del contrato de enseñanza y la financiación asociada a éste. Alega mala información por parte de la empresa y circunstancias de las que fue informada verbalmente por el comercial que le vendió el curso y luego no correspondían a la realidad y alega el incumplimiento del contrato por parte de la empresa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna contrató el curso el 28-3-01, y recibió los materiales correspondientes el 10-04-01. Asistió a la delegación de la empresa en Córdoba a una entrevista, en la que fue informada personalmente del sistema de preparación. Se hizo un repaso del contrato de enseñanza suscrito y la alumna afirmó por escrito, que aporta la empresa al Colegio Arbitral, haber recibido la información completa sobre el curso contratado y copia del contrato de enseñanza suscrito. Este documento no afirma nada del contrato de financiación suscrito. Se ratifica en que la alumna tiene copia del contrato de enseñanza y de financiación, por lo que mantiene que la alumna conoce la modalidad que eligió para financiar el curso. Explica que al contratar el curso, si se opta por la financiación a través de la financiera, se firma la solicitud de financiación, con el comercial de la empresa de enseñanza, y posteriormente la entidad financiera envía al cliente el contrato suscrito, si es que se ha aceptado la financiación solicitada para la alumna. Consta en el contrato que el plazo para su revocación es de siete días desde la recepción de los materiales, circunstancia que no se dio. La reclamante formuló hoja de reclamaciones, que fue contestada el 02-08-01. El 17-09-01 solicitó temas para preparar oposiciones a la Junta de Andalucía que le fueron enviados el 19-09-01, además de un CD con 5.000 preguntas sobre la Junta de Andalucía. La empresa considera que la alumna ha hecho uso de los servicios que contrató, asistiendo a asesorías hasta el 31 de julio de 2001, que dejó de hacerlo, sin conocer la empresa las causas. Rehaza la reclamación por considerar que no hay motivos para la rescisión del contrato.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la reclamante; habida cuenta de que con posterioridad a la interposición de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón (rto. entrada 24 de agosto de 2001) solicitando la resolución del contrato, ha seguido haciendo uso de los servicios contratados con la empresa reclamada. No obstante, la empresa reclamada obtendrá de la empresa financiera una copia autorizada –o compulsada– del contrato de financiación que ofreció a su alumna y la enviará de manera que pueda constar su recepción a la reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 589/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que existe un incumplimiento por parte de la empresa, especialmente a lo referido a la cláusula tercera del contrato, que se refiere al seguimiento en la preparación y la corrección de ejercicios y contestación de consultas. El preparador, en la primera visita se limitó a recoger el cuestionario y, al formularle consultas el alumno, le contestó que no le podía atender por no estar cualificado para ello. Convierte esto a la publicidad aportada por la empresa en engañosa, contraviniendo lo dispuesto en la Ley General de Publicidad y la LGDCU. Considerando la defectuosa calidad del servicio que se prestaba, el alumno solicitó la baja, al no ver satisfechas las expectativas creadas al contratar el curso, en cuanto a los servicios que iba a recibir. A esto, la empresa contestó que el plazo para la revocación había vencido. Considera que el plazo establecido en la cláusula 10, para la revocación, se entiende que es para una posible revocación unilateral, no para la revocación por el incumplimiento de lo contratado. Es imposible que en siete días el alumno pueda tener conocimiento preciso del contenido y las características del curso contratado; es más, se imponen condiciones al consumidor aun cuando no cumpla la empresa. La solicitud de revocación del curso se hizo inmediatamente después de la primera tutoría que tuvo el alumno. Se reitera en las causas de ineficacia del contrato suscrito de enseñanza y el vinculado contrato de financiación con la financiera, que es accesorio del principal. Solicita la declaración de nulidad de los contratos de enseñanza y financiación y la devolución de cantidades abonadas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató el curso de Capacitación de Transportes el 05-10-00 y el 16-10-00 recibió los materiales correspondientes. Considera que existe por parte del alumno una confusión con respecto a las funciones de los preparadores de que dispone en Alicante y los profesores tutores, que desde Zaragoza, le pueden atender a distancia. El 09-11-00 el alumno asistió a la primera asesoría en Alicante con la preparadora y a un control sobre los primeros temas, señalando una cita posterior para control de temas siguientes, a la que el alumno no asistió. El alumno recibió una Guía Didáctica en la que se explican las características del curso y el método de enseñanza, que es el propio de la Formación a Distancia. Se indican los nombres de profesores y tutores. La tutora es titulada en la materia y con ella pueden contactar los alumnos por correo,

fax o e-mail. Los profesores tutores, que deben resolver las dudas están en Zaragoza, y deben ponerse en contacto con ellos por teléfono. No constan reclamaciones del alumno, salvo la efectuada por un abogado en nombre del reclamante, tres meses después. El contrato de financiación del curso fue suscrito por la empresa en la que trabaja el alumno. El plazo para la revocación pactada estaba sobradamente vencido, por lo que rechaza la reclamación al considerar que el alumno dispuso de todo el material para poderlo apreciar y comprobar. En 2001 aprobaron siete alumnos de este curso, preparándose con el material aportado por la empresa.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación del reclamante al considerar que no ha habido incumplimiento por parte de la empresa, y habida cuenta de que en la Guía Didáctica facilitada al alumno se expresa con claridad el método de enseñanza y las funciones de cada una de las personas que intervienen en los servicios de formación, así como los medios que debe utilizar el alumno para contactar con ellos. Declaramos vigente el contrato de enseñanza suscrito, de modo que el reclamante, si desea seguir utilizando los servicios de la empresa, deberá atenerse al método de estudio propio del curso que contrató.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 346/01-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

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

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, en él manifiesta que no puede asistir personalmente, ratificándose en las alegaciones presentadas en su reclamación. Se aportan copias de los escritos de reclamación del Colegio Arbitral.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito en el que formula alegaciones para oponerse a la reclamación presentada contra la empresa reclamada. Solicita sea desestimada la reclamación por falta de legitimación pasiva de la empresa reclamada. Aporta certificado de fecha 18-09-01, de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en el que se expresa que la empresa reclamada es una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Consta en el mismo que la mercantil no consta en tal censo de empresas adheridas. Se aportan copias del escrito de alegaciones al Colegio Arbitral.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, hace las siguientes consideraciones:**

**Primera: Que el reclamante suscribió un contrato de enseñanza con la empresa reclamada, como representante del Centro Docente.**

**Segunda: Posteriormente recibió carta de bienvenida por parte de la empresa reclamada en su calidad de Centro para la preparación de las oposiciones elegidas.**

**Tercera: Así mismo recibió una garantía respecto al curso contratado suscrita con el Sello del Centro.**

**Cuarta: El Colegio Arbitral considera que el contrato fue suscrito con la empresa reclamada y es más, el consumidor no tuvo ninguna duda en dirigir sus reclamaciones desde el primer momento contra esta entidad, y no estaba en condiciones de discernir sobre el entramado empresarial constituido para la preparación de las oposiciones que, en principio le interesaban.**

**Por todo lo cual, el Colegio Arbitral desestima la alegación de oposición por falta de legitimación pasiva por parte de la mercantil reclamada.**



Considerando que la información facilitada sobre el contenido y las condiciones del curso fue insuficiente, que el alumno no ha hecho uso de los servicios contratados y que manifestó su deseo de renunciar al mismo en cuanto tuvo conocimiento claro de las condiciones económicas, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante, declarando la resolución del contrato de enseñanza a distancia, debiendo proceder la empresa reclamada a la devolución de todas las cantidades abonadas hasta la fecha y a la cancelación del contrato de financiación vinculado. Por su parte, el reclamante devolverá a la empresa reclamada los materiales recibidos.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 406/01-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

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

**LA PARTE RECLAMANTE**, convocado a esta vista arbitral mediante citación cuya recepción se firmó el 28-11-01, y que consta en el expediente, manifiesta en su petición de procedimiento arbitral que con fecha 30-11-00 se matriculó en un curso de preparación de personal subalterno, con la empresa reclamada. El importe del curso era de 234.000 pesetas mediante el abono de un pago inicial a matrícula de 20.000 pesetas y 24 mensualidades de 8.917 pesetas.

Posteriormente, al constatar que el curso no correspondía al reclamante, puso en conocimiento de la empresa reclamada su intención de rescindir el contrato poniendo a su disposición el material didáctico que no había sido abierto ni utilizado. La respuesta de la empresa reclamada fue negativa, aduciendo el cumplimiento de plazos legales y la apertura de expediente académico.

La situación denunciada resulta agravada por dos razones:

1. La dificultad de poner en conocimiento de la empresa reclamada la resolución de enseñanza.
2. La reclamación de las cuotas mensuales de enseñanza por la entidad financiera, con la que ninguna relación concertó el reclamante.

En su petición de procedimiento de arbitral de fecha 16-04-01, solicita la resolución del contrato con abono de las cuotas mensuales exclusivamente hasta el mes de febrero de 2001.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que con fecha 31-11-00 el reclamante firmó el contrato de enseñanza con la empresa reclamada. El 07-12-00 le enviaron el material didáctico y el 13-12-00 realizó la primera entrevista con su tutora.

Hacen entrega al Colegio Arbitral del contrato de enseñanza y el contrato con la entidad financiera, firmados por el reclamante.

El 12-02-01 reciben fax de petición de rescisión alegando motivos personales. Se le responde que el plazo de rescisión está superado, pero que puede pedir prórroga de estudios o realización de curso alternativo.

En marzo reciben otro fax, que posteriormente identifican, es de la esposa, lo que en un principio dificulta localizar al alumno. Se le pide identificación del alumno. Confirman datos del alumno y la recepción del material. Le reiteran que el plazo de rescisión está superado y la posibilidad de pedir prórroga de estudios o realización de curso alternativo.

No han recibido la devolución del material. Y han seguido informándole de celebración de alguna oposición.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda:**

**–Desestimar la reclamación ya que el contrato de enseñanza y la solicitud de financiación están firmados por el reclamante con lo que se entienden afectados, a pesar de que posteriormente alega motivos personales para solicitar la rescisión, habiendo transcurrido sobradamente el plazo de rescisión de siete días expresado en la cláusula 10 de contrato.**

**–Estimar y trasladar al reclamante la oferta de la empresa de prorrogar el plazo para esta enseñanza o el cambio gratuito del curso por otro de similar precio.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 367/01-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

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

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, en él manifiesta que no puede asistir personalmente, ratificándose en las alegaciones presentadas en su reclamación. Alega y jura decir la verdad en lo siguiente: “El asesor de la empresa reclamada, expuesto en anteriores informes me aseguró poder dejar de pagar los plazos de la financiera en el momento que yo decidiese oportuno”. Considera que sufrió un engaño verbal.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que consta fotocopia del contrato suscrito, cumplimentado en todos los extremos y esta copia ya fue aportada por la reclamante junto con el escrito de reclamación-denuncia con registro de entrada 07-11-00. La alumna contrató el curso “Agente Judicial” el 12-01-00 y lo recibió el 24-01-00, nunca ha revocado el contrato ni manifestado su disconformidad. La primera noticia de desacuerdo por parte de la alumna la recibió la empresa a través del Gobierno Baleares (recibida en la empresa el 30-01-01). Mantiene que el contrato es válido y está en vigor, y que por parte de la empresa se ha cumplido con lo convenido en el contrato de enseñanza. Se ha atendido a la alumna tanto en sus consultas como proporcionándole información sobre convocatorias de las oposiciones elegidas. Rechaza la petición de rescisión del contrato.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante, al considerar que no han quedado suficientemente acreditadas causas o circunstancias que justifiquen la rescisión del contrato suscrito y que por parte de la empresa no ha existido incumplimiento.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 384/01-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

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

**LA PARTE RECLAMANTE** habiendo sido formalmente notificado para este acto no comparece ni por sí ni por medio de representante. El Presidente del Colegio Arbitral de lectura a su reclamación interpuesta a través de la Junta de Castilla y León.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la entrega del material didáctico no se efectuó con fecha 24 de abril de 2001, sino el 20 de abril de 2001, aporta documento de la empresa de mensajería de la entrega realizada.

El 11 de abril el reclamante acude a la Academia y firma un documento donde se refleja que ha recibido el contrato de enseñanza y se le explica en qué va a consistir el método de preparación y se le hace entrega de la primera parte del material didáctico.

Ha asistido a clases los días 14 y 24 de abril de 2001.

La Academia le ofrece la posibilidad de no seguir abonando las mensualidades pendientes, pero no la devolución de lo ya abonado (69.000 pesetas), y el reclamante no acepta esta solución.

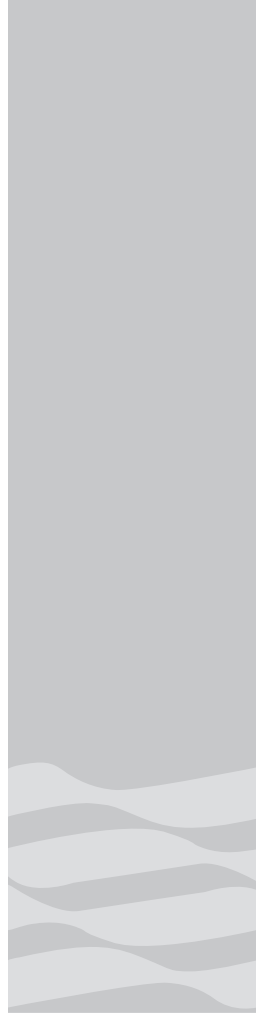
Al reclamante se le hace entrega de la guía didáctica.

### **LAUDO**

**Desestimar las pretensiones del reclamante, no admitiéndose la devolución del pago de la matrícula (69.000 pesetas), al no quedar debidamente acreditadas las fechas de los plazos que señala en su reclamación, máxime cuando la empresa reclamada acredita documentalmente como fecha de entrega del material didáctico el 20 de abril de 2001, y no el 24 de abril como el reclamante expone en su reclamación.**

**Igualmente se acuerda dejar sin efecto el contrato de enseñanza suscrito entre las partes, por lo cual no se abonarán por parte del reclamante los recibos que se encontrasen pendientes de pago.**

MUEBLES



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 257/01-JA

### MUEBLES

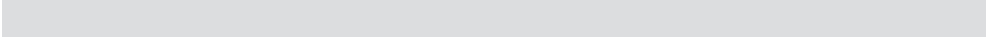
#### **Por supuestas irregularidades en adquisición de sofás**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que compró unos sofás ALCANTARA por valor de 473.000 pesetas. Al poco tiempo, al sentarse crujían y quedaban arrugados. La empresa les cambió el relleno por uno más duro. No obstante, el defecto no se corrigió. En verano de 2000, se lavaron después de un uso normal y la tapicería quedó con manchas. Así, la empresa les cambió los sofás por unos nuevos, que al poco tiempo empezaron con la misma problemática que los primeros. En el etiquetado aparecen como indeformables. Tras las reclamaciones, se les instaló una nueva pata en el medio, diciéndoles que con eso ya no habría crujido, pero no ha sido así. El sofá se lavó adecuadamente; las indicaciones del etiquetado de lavado con productos especiales se refieren a manchas muy específicas. La empresa les dijo que tenían 10 años de garantía, pero no se la entregaron documentalmente. Según el reclamante no es habitual que crujan este tipo de muebles. Solicitan el precio que entregaron o que se los cambien por otro modelo diferente, pero del mismo valor.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que tras la reclamación sobre el relleno, se inspecciona y se ve correcto; no obstante, se envía un tapicero para su cambio por un relleno más duro. Los sofás ALCANTARA se pueden lavar siguiendo las indicaciones del fabricante; parece que se lavó con un detergente agresivo, sin seguir las indicaciones de uso. No obstante, se cambiaron los sofás en gesto de atención al cliente. Tras la nueva reclamación, se inspeccionaron los nuevo sofás y con resultado satisfactorio; no obstante, si el cliente no estaba conforme, se le podría añadir más relleno; desde entonces, ya no ha habido más indicaciones y se ha tramitado a través de la Junta Arbitral. Se instaló una nueva pata para intentar llegar a un acuerdo con el cliente y satisfacer sus pretensiones. Este tipo de sofá no pierde calidad por el uso. Es habitual que crujan los sofás en alguna medida. La empresa ofrece cambiar el relleno o introducir más patas o el esqueleto del sofá para que solucione el problema.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes acuerda ESTIMAR parcialmente la reclamación interpuesta por la parte reclamante, al considerar que tras las reparaciones y sustitución del pro-**

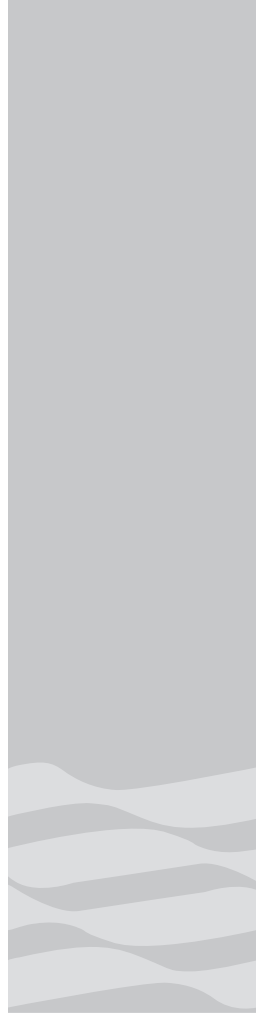


**ducto, siguen subsistiendo los defectos en los sofás, a pesar de la publicidad que acompañaba al producto, habiéndose disfrutado, por otra parte, del mueble durante un periodo de tiempo de unos tres años y medio.**

**En consecuencia, la empresa reclamada retirará del domicilio del reclamante los sofás en controversia, y entregará al reclamante un vale de bonificación de 236.500 pesetas (1.421,39 euros), correspondientes al 50% del valor de compra del producto, para la adquisición en la empresa reclamada de un producto de elección del reclamante.**



OTROS SERVICIOS



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 580/01-JA

### OTROS SERVICIOS

#### Por el velado de dos carretes fotográficos

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que los dos carretes de fotos llevados a revelar al establecimiento reclamado han sido estropeados por éste y veladas las fotos que contenía (presenta ante el Colegio Arbitral dichos carretes velados). Hecho que el mismo establecimiento reconoció en su momento a través de un empleado y motivo por el que solicita una indemnización por los daños y perjuicios sufridos de 75.000 pesetas.

La solicitud de esta indemnización, a pesar de haber aceptado el día de los hechos y en un momento de disgusto los dos carretes nuevos ofrecidos por la parte reclamada, no puede ser entendida como mala fe, ya que considera totalmente insuficiente la entrega de esos dos carretes en compensación de unas fotos irrepetibles y relacionadas con la actuación del bailarín Antonio Canales.

**LA PARTE RECLAMADA** se remite a la contestación efectuada por escrito en el momento de aceptar el arbitraje según la cual “declina toda la responsabilidad por pérdida o accidente que puedan sufrir las películas durante su manipulación o transporte, limitando la responsabilidad a la sustitución del material”. Posteriormente cede la palabra a su abogado quien expone que como ya se le entregaron dos carretes en compensación de las películas veladas, los cuales fueron aceptados por la parte reclamante, considera el asunto zanjado observando incluso una cierta mala fe por parte de la reclamante al solicitar ahora 75.000 pesetas de indemnización.

El abogado añade que en el resguardo entregado a todos los clientes en caso de revelado de fotos figura que en caso de que se produjera extravío, pérdida o deterioro el cliente recibiría como compensación e indemnización por todos los conceptos un rollo de película virgen sin cargo (presenta ante el Colegio Arbitral diversos sobres de recogida de carretes en los que figuran leyendas como la descrita). Para el caso de fotos con un alto valor sentimental y si el cliente así lo declara existe la posibilidad de concertar un seguro de responsabilidad civil que responda en caso de pérdida o deterioro, circunstancia no declarada por la reclamante.

La parte reclamada expone que en ese mismo día los carretes revelados con anterioridad salieron perfectamente y que, tras salir velados los de la reclamante, suspendieron los trabajos de revelado y revisaron la máquina, no encontrando fallo alguno.

La parte reclamada manifiesta que no es posible achacar la total responsabilidad a los establecimientos por el revelado de carretes de fotos ya que no se puede saber el estado en que el cliente entrega el carrete y si ha sido manipulado con anterioridad en alguna forma.

Finalmente la parte reclamada hace constar que se ha de diferenciar claramente entre un servicio de fotografía completo en el que el profesional realiza todo el proceso, del servicio de revelado donde efectivamente puede existir una previa manipulación por parte del consumidor. Estas circunstancias y el hecho de haber sido ya resarcida la reclamante con los carretes entregados en su día exoneran totalmente de responsabilidad a la parte reclamada.

### LAUDO

**A la vista de las manifestaciones, testimonios y pruebas vertidas en el Acto de Audiencia, consideramos:**

**1.º Que, en la práctica, el resguardo que se entrega al cliente, aunque en el mismo aparezcan leyendas de limitación de responsabilidad, no es más que un título justificativo de la entrega de material que precisa el mismo para la retirada del resultado del trabajo encargado que son las fotografías reveladas. No pudiéndose considerar que la recepción del mismo implique, asimismo, la aceptación de dichas limitaciones impuestas unilateralmente sin pacto alguno.**

**2.º Que, en el establecimiento de la parte reclamada no hay ningún cartel informador de dichas limitaciones de responsabilidad ni se advierte de las mismas verbalmente a la reclamante para que la misma decida o no contratar ese trabajo. Cuando la clienta puede enterarse de la existencia de esas limitaciones es cuando ya se ha introducido el carrete en el sobre y arrancan del mismo la pestaña o resguardo.**

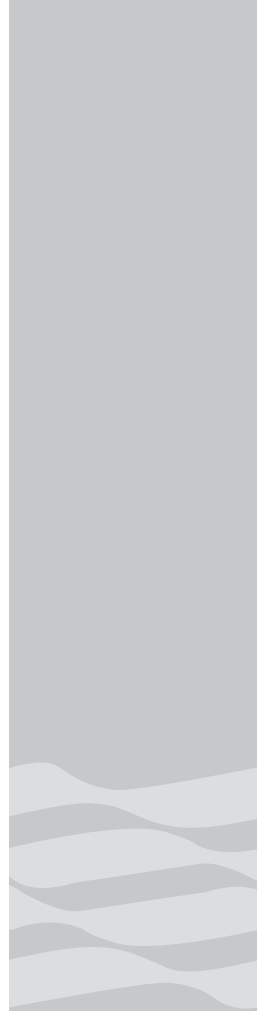
**3.º Que, si bien es cierto que el establecimiento desconoce el estado en el que se entrega el material para revelar, asume dicho riesgo, pues si hubiera tenido alguna duda nadie le puede imponer la realización de dicho trabajo. De hecho, en algunos de los resguardos de carretes aportados aparece la siguiente frase “Este establecimiento tiene derecho a no aceptar su encargo de trabajo”.**

**Además, ni en el resguardo ni en el sobre-depósito se hace mención a la responsabilidad del cliente para el caso de que la empresa pudiera demostrar que el velado o cualquier otra anomalía aparecida en el revelado del carrete fuera imputable al mismo.**

**4.º Que, no se aprecia mala fe en ninguna de las partes.**

Por todo ello, procede una indemnización por daños y perjuicios de la cantidad total de 15.000 pesetas (90,15 euros), de la que se deberá restar el importe de los dos carretes que se entregaron a la reclamante (que en la fecha del revelado valían 790 pesetas, cada uno (4,75 euros), totalizando 1.580 pesetas (9,50 euros). La cantidad resultante, 13.420 pesetas (15.000–1.580), es decir 80,66 euros, deberá hacerse efectiva por medio de talón nominativo en euros.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
A DOMICILIO  
(REPARACIÓN DE HOGAR)



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 021/02-JA

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

#### **Por supuestas deficiencias en terminaciones en reforma de vivienda**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que reclaman a la empresa que les hizo una serie de reformas en su vivienda, previo encargo y presupuesto aceptado. Reclama por deficiencias en las terminaciones, que reflejan en informe pericial de Arquitecto Técnico que aporta. Relata que en este informe no aparecen todas las circunstancias e irregularidades que sucedieron a lo largo de las obras en su domicilio. Hace referencia a defectos de ejecución o de calidad de los materiales como deterioro de baldosas, tabiques con curvaturas o “barrigas”, deterioro de los muebles de cocina, roturas en el pavimento al caerse vajilla. En este momento, las obras todavía no han finalizado. Para la ejecución de las obras solicitaron y cuentan con la licencia del Ayuntamiento de Zaragoza para obras de “reforma cocina y baño”. Reclama: cambio del pavimento de toda la vivienda, reparación de los muebles de cocina afectados, alisado y rectificado de enlucido de tabiques; adecuada colocación de alicatado del baño y además reclama una compensación por el tiempo necesario para realizar las obras. Aporta fotografías de detalles del estado actual. Ofrece la posibilidad de ver el estado de la vivienda. La reclamación por el pavimento es para que le instalen el mismo al elegido, pero correctamente colocado. No está conforme en cuanto a la factura pendiente por el equivalente a 297.485 pesetas porque entiende que hay un concepto que ya se ha pagado: nivelar piso con planché de cemento, equivalente a 57.066 pesetas. Reclama el equivalente a 30.000 pesetas por trabajos de desatasco al entender que la obstrucción se produjo a consecuencia de las obras. Se mantiene en su posición de reclamar el importe del equivalente a 2.133.852 pesetas o la reparación conforme al informe de aparejador que aporta.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que ante la petición de reforma integral de una vivienda no pidieron proyecto arquitectónico ni técnico. Tiene a disposición de sus clientes una completa exposición donde pueden ver y comprobar los materiales y elementos elegidos. Da presupuesto pormenorizado de todas y cada una de las partidas de obra, así se les aportó el 29-11-00 como primer presupuesto. Se contrató el 6 de marzo de 2001, previamente se tuvieron todas las reuniones y cambios solicitados por sus clientes. Los clientes tuvieron en todo este tiempo

todas las posibilidades de ver y comprobar los materiales. La empresa responde con su garantía por dos años por materiales o ejecución defectuosa. No puede asumir que se vayan produciendo reclamaciones y peticiones de cambios mientras se están realizando los trabajos, no puede asumir estos cambios, siendo que estaba instalando y obrando según lo contratado. Añade que sigue estando dispuesto a reparar los desperfectos que hayan podido quedar, porque ésta es su garantía, pero no admite el cambio de todo el pavimento de la vivienda. En cuanto a los incidentes que pudieron surgir como consecuencia de las obras, la empresa ha respondido y los ha solucionado con los vecinos afectados. Pide de nuevo una revisión ocular del estado de la vivienda. Manifiesta que las relaciones con su cliente se interrumpieron ante la exigencia de cambiar todo el pavimento. Los trabajos se realizaron en dos meses, dando como resultado la reforma integral de la vivienda, con lo que cumplió su compromiso en cuanto al plazo de ejecución. Se reitera en su disposición a reparar los desperfectos, para un correcto acabado, pero no al cambio de pavimento, ya que los reclamantes tuvieron oportunidad de verlo en exposición, incluso en el almacén proveedor, donde se disponía de una exposición más amplia del mismo. En cuanto a la instalación del microondas, lo instaló según los elementos del fabricante. Manifiesta que no estaba trabajando sobre una obra nueva, sino sobre lo construido, lo cual requirió ajustes para nivelar y corregir el estado que presentaba. Alude al peritaje aportado, en cuanto a ser informe de parte que viene a maximizar detalles que en una visión de conjunto. En cuanto al estado de los pagos, el cliente abonó la cantidad a cuenta a la firma del contrato y las letras giradas y aceptadas. Mantiene que la reforma está totalmente finalizada según contrato. A esta fecha, está pendiente de pago la factura por el equivalente a 297.485 pesetas por una serie de extras que se hicieron a petición del cliente: saetinos, cambio de plato de ducha, techo de escayola, cambio de faldón de bañera por tabique alicatado, colocación de mármol y otros que constan en la factura. Cuando le comunicaron el atasco era 15 de agosto y toda la empresa estaba de vacaciones, atendió su llamada, pero no queda probado que el causante del atasco fuera la empresa, que finalizó las obras mes y medio antes de ello. Reitera su ofrecimiento de reparar, en cumplimiento de su garantía.

Finalizada la exposición por las partes sus respectivas pretensiones y alegaciones, el Colegio Arbitral ACORDÓ que, previo a emitir su Laudo, resultaba conveniente y necesario realizar una visita al domicilio del reclamante para comprobar las terminaciones, resultado de las obras realizadas y para apreciar los aspectos que dieron lugar a la reclamación. Previa citación a las partes, se realizó esta visita el día 21 de junio de 2002, a las 10,00 horas con la presencia del Colegio Arbitral y la parte reclamante. No asistió ningún representante por parte de la empresa reclamada.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y una vez reconocido el estado que presentan los elementos de obra realizados y materiales instalados objeto de la reclamación, y considerando el ofrecimiento y disposición de la empresa reclamada de reparar los desperfectos para una correcta terminación, ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante, así, las partes procederán de la siguiente manera:

1. Muebles de cocina: la parte reclamada, en cumplimiento de su garantía, procederá a reparar o sustituir las piezas defectuosas o deterioradas. En su caso, adoptará solución para evitar que el calor procedente del frigorífico y el microondas deteriore los muebles.

2. Mercancía no entregada: la parte reclamada hará entrega al reclamante de “1 espejo aumento a pared cromo”, que figura en factura.

3. Factura pendiente de pago: el reclamante abonará a la parte reclamada la factura emitida el 16-05-01, a la que se descontará: el equivalente a 55.066 pesetas en concepto de nivelar suelo piso con planché de cemento y el equivalente a 30.000 pesetas por los trabajos de desatasco que fueron necesarios. Así, el reclamante deberá abonar la suma de MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS EUROS CON CINCUENTA Y SEIS CÉNTIMOS; 1.216,56 euros.

4. Reparación del pavimento de la vivienda, y reparación del revestimiento gresite en el baño. La empresa reclamada podrá optar entre dos soluciones:

- a) Proceder a la reparación de las zonas afectadas del pavimento, a la sustitución de todas las baldosas rotas y a la rectificación del enrasamiento en aquellos puntos donde la colocación no es adecuada. Reparación de las piezas de revestimiento tipo gresite, con la sustitución de las que están defectuosamente colocadas o colocadas en hueco. Durante los días necesarios para estas tareas, en concepto de compensación al reclamante por tener la vivienda inutilizable, la empresa reclamada abonará SESENTA EUROS (60 euros) diarios.
- b) Abonar a la parte reclamante la suma de SEIS MIL EUROS (6.000 euros), con lo cual quedará compensada la parte reclamante, no procediendo más reclamación sobre los desperfectos en el pavimento y revestimiento del baño.

En el plazo de quince días desde la notificación de este Laudo, la parte reclamada comunicará al reclamante si opta por la opción “a” (reparar), en cuyo caso concertarán las fechas previstas para su realización o “b” (abonar 6.000 euros), en cuyo caso, abonará la cantidad en el plazo máximo de veinte





**días a contar desde el siguiente a la notificación del presente Laudo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 560/01-JA

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

#### **Por disconformidad con la reforma de una vivienda**

**LA PARTE RECLAMANTE** se persona y expone que es consciente de que adeuda al constructor reclamado parte del pago de la factura correspondiente a las obras efectuadas en la vivienda de su propiedad. Dicho pago, según expone la parte reclamante, no se niega a realizarlo siempre que se efectúen diversas medidas correctoras tales como: terminación de armarios de cocina hasta el techo, rehacer el trabajo de pintura, ajustar la puerta de entrada de la vivienda, así como las puertas del mueble del lavabo que no cierran.

Asimismo, la reclamante manifiesta su disconformidad con los precios de los materiales, así como con el hecho de que se colocasen cinco llaves termostáticas y se le cobren nueve. Tampoco está de acuerdo con la moldura de escayola colocada en la cocina y con los topes sujeta-puertas, ya que la primera no está correctamente instalada y los segundos se arrancan con mucha facilidad.

Por cuanto antecede, la parte reclamante solicita se lleven a cabo las correcciones antedichas y/o se minoren los precios facturados, pareciéndole del todo insuficiente la rebaja de 84.560 pesetas ofertada por la parte reclamada. En todo caso la parte reclamante estaría dispuesta a aceptar una rebaja de 234.000 pesetas equivalente a todos los trabajos de pintura, los cuales a su entender no están bien hechos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y alega que a su entender los trabajos se han realizado de forma correcta y que las desaveniencias vienen porque la reclamante no sabe bien lo que quiere. Los armarios de la cocina se han procedido a colocar según indicación de la reclamante, sin que en ningún momento dijera que deberían ir hasta el techo; la instalación de gas y calefacción se legalizó con fecha 21-08-00, según documento que se acompaña; los nueve juegos de radiador han sido instalados, sin perjuicio de que no todos (sólo cinco) cuentan con llave termostática; el trabajo de pintura está correctamente terminado, aunque hay que tener en cuenta que se realizó existiendo en las paredes un gotelé antiguo; no se puso ninguna moldura en habitaciones, sino únicamente en cocina y baño. Además, el reclamado desea hacer constar que está dispuesto a realizar las actuaciones que sean necesarias en relación con la holgura de la puerta; del mismo modo se compromete a volver a colocar los topes que se hayan despegado; que los precios de caldera de gas y placa

que se le han cobrado se corresponden con las facturas de los mismos, las cuales se acompañan.

Por todo lo expuesto, la parte reclamada considera que a la reclamante se le han realizado los trabajos de la mejor manera posible, y entendiendo que nunca va a estar conforme con lo que se le haga, está dispuesto a rebajarle 25.000 pesetas además de las 84.560 pesetas que le había quitado con anterioridad, es decir, que de las 584.560 pesetas que se le adeudan se conformaría con que la parte reclamante le abonara 475.000 pesetas, quedando por cuenta de la parte reclamante la subsanación de las deficiencias alegadas.

### **LAUDO**

**A la vista de las manifestaciones vertidas por las partes en el acto de audiencia y de los documentos aportados por ellas, declaramos que la parte reclamada debe compensar a la parte reclamante en 130.000 pesetas que corresponden a las deficiencias de la puerta de entrada de la vivienda y a las imperfecciones de las obras de restauración de las paredes. Dicha indemnización minorará la factura de 584.560 pesetas adeudada, debiendo por tanto la parte reclamante ingresar la diferencia, 454.560 pesetas en la cuenta de la parte reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 507/01-JA**

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR) Por irregularidad en puertas de cocina**

**LA PARTE RECLAMANTE** se afirma y ratifica en su reclamación. Compró la cocina, pagó 710.000 pesetas, la cocina se terminó de instalar en diciembre de 2000. En octubre le dijeron que se quitarían las puertas y se las pondrían nuevas. Actualmente está sin puertas ya que le dijeron que tardarían un par de semanas. Posteriormente le indicaron que las puertas las habían analizado y que tenían humedad en la cocina. Hay siete puertas en mal estado.

**LA PARTE RECLAMADA** presenta el informe del fabricante en el que manifiesta que los defectos observados en las puertas son debidos a un exceso de celo en la limpieza de las mismas, o bien por escurrir líquidos y vapores de condensación que no son retirados. Que no se considera responsable de las puertas al no ser el fabricante, teniendo a disposición de la reclamante las puertas que fueron retiradas para su colocación.

#### **LAUDO**

**A la vista de las alegaciones de las partes y documentos obrantes en el expediente, consideramos que encontrándose las puertas dentro del plazo de garantía legal, y no siendo aceptables las razones esgrimidas por la empresa fabricante, no sólo por ser emitidas por parte interesada, sino también porque en tan breve plazo de tiempo, entendemos que las puertas no pueden deteriorarse por un uso normal (la limpieza y sometimiento a condensación de vapores y acción del agua).**

**Por ello mandamos a la empresa demandada, por ser la que ha tenido la relación comercial directa con la reclamante, que proceda a la correcta reparación de las puertas, si técnicamente es posible, y si no lo fuera a la sustitución en garantía de las siete puertas que fueron retiradas.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 506/01-JA**

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR) Por defectos e irregularidad en puertas**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Que la parte reclamada le colocó 9 puertas y otras en dos armarios que le costaron 535.960 pesetas. Que en su día aparecieron manchas y se cambiaron cinco puertas. Que en estas puertas han vuelto a aparecer manchas y grietas. Presenta una nota manuscrita que se une al expediente, pero que no lleva identificación de quién la ha emitido por que no lo han querido poner. Cuando formuló esta reclamación le dijeron que iría un comercial a ver las puertas quedando un día y hora, y poco antes llamaron para decir que no irían. Solicita visita ocular, y que le cambien todas las puertas llevándose las actuales en el momento en que se coloquen las nuevas, o la devolución de lo pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en su escrito indicando por medio de un empleado que la reparación que se hizo en las puertas, consiste en cambiar el chapado y molduras de la puerta quedando únicamente el bastidor. Han cambiado hasta tres veces las puertas por lo que el problema puede venir bien por los receptores de las puertas o por la manipulación (limpieza). Se oponen a la petición del demandante.

A la vista de las alegaciones el Colegio Arbitral decide realizar visita ocular en las puertas del domicilio del reclamante.

### **LAUDO**

**Consideramos a la vista de las alegaciones de las partes y de la inspección ocular de las puertas, que los defectos alegados en ningún caso tienen carácter funcional, que impida una normal utilización, sino que son de tipo estético, siendo de escasa entidad y prácticamente inapreciables a simple vista, considerando por ello que no menoscaban estéticamente el conjunto de la vivienda. Ello no obstante, entendemos, y así lo mandamos que se debe indemnizar al reclamante con la devolución de parte del precio pagado, que valoramos en un total y por todos los conceptos en la cantidad de veinticinco mil pesetas, dejando de esta manera definitivamente zanjada la reclamación.**

**En consecuencia, mandamos a la parte reclamada a que indemnice en la cantidad de 25.000 pesetas a la parte reclamante.**

Dicho laudo ha sido adoptado por MAYORIA.

El vocal árbitro de las organizaciones empresariales disiente del parecer de la mayoría, formulando voto particular en el sentido siguiente:

**Considera que vistas las puertas no debería ser indemnizado el reclamante en cantidad alguna, por cuanto estima que los defectos no son tales sino mera consecuencia de la propia naturaleza y uso de la madera y materiales.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 499/01-JA**

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)**

#### **Por defectos e irregularidades en pintura de fachadas**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación que presentó por el mal resultado de los trabajos de pintura en las fachadas de su casa que han sido valorados por un arquitecto. Que llegaron a un principio de acuerdo pero la parte reclamada no acepta las conclusiones del informe en cuanto a la forma como se ha de hacer la reparación. Aporta en este acto informe suscrito por arquitecto para su unión al expediente, y fotografías que presentan la deficiente pintura de la fachada, debido a una mala calidad de los materiales (masilla y pintura), cuestiona su comportamiento y aplicación, en condiciones climáticas adversas. Que entiende que hay que distinguir entre los trabajos inicialmente presupuestados y el acabado como consecuencia de la utilización de rasquetas, cepillos, etc. Solicita que se realicen los trabajos conforme indica su arquitecto.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en su escrito de contestación, que está dispuesto a reparar la fachada pero cree que el acabado liso no resultará y además no constaba en el presupuesto inicial, y por ello no está de acuerdo.

#### **LAUDO**

**Consideramos que debe procederse a la reparación de las deficiencias de las fachadas, ateniéndose el demandado a las indicaciones del informe pericial de la arquitecta que textualmente dice: “Para proceder a la reparación de esta fachada deberá rascarse de modo manual la masilla de la fachada, ya que se considera que un lavado con agua a presión ocasionaría de nuevo patologías similares, se descarta el lavado con chorro de arena por considerarse demasiado abrasivo para la base de este paramento. A continuación se procederá a la aplicación correcta de la masilla, se exigirá la utilización de una masilla con uso garantizado en exteriores, se regulará la superficie presentándose completamente lisa para la aplicación de tres manos de pintura asimismo preparada para exteriores”.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 147/01-JA

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

#### Por supuestas irregularidades en reforma de hogar

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en las alegaciones presentadas con la solicitud de arbitraje y añade que el trabajo no ha sido satisfactorio, no se ha cumplido el contrato, los materiales no se corresponden con lo contratado; hay pagos extraordinarios que no se corresponden con la realidad; el trabajo se ha demorado más de lo normal; las irregularidades de pequeña cuantía las reconocían y las subsanaban, pero las de mayor entidad no las han querido reconocer. El perito se ratifica en el informe que ha presentado la parte reclamante. Reclaman el arreglo de los desperfectos señalados por el perito. Faltan unas molduras en una habitación. En la factura sobre un enchufe en la cocina no se detalla la mano de obra, al igual pasa con la factura del termostato; en cambio, con la empresa reclamada habían contratado la mano de obra incluida, que puede ascender a 4.000 pesetas. La instalación de los rodapiés lleva silicona blanca; les dijo la empresa que tenían que pintar los clientes, con lo que no están de acuerdo, obra que ascendería a 20.000 pesetas. El albañil rompía los tacos, con lo que no está de acuerdo el reclamante; los ha guardado y los aporta en la audiencia. La reclamación asciende a 1.955.595 pesetas más el informe pericial que asciende a 52.200 pesetas; la variación reside en el añadido que acaba de hacer anteriormente; en total, 2.007.795 pesetas. Los cambios se solicitaron antes de empezar las obras, no durante su ejecución; por esas variaciones la empresa cambiaba el contrato por uno nuevo. En resumen, considera que debe pagar el reclamante 412.805 pesetas, después de hacer la diferencia con lo reconocido por el reclamante y lo que considera la empresa que se le adeuda. Según el reclamante, en el quinto contrato se hizo el añadido de las dobles ventanas, por lo que solicitó un descuento porque el contrato iba a ser diferente. El reclamante aporta un fax sobre lo contratado en cuanto a aparatos de luz en el baño.

El perito explica que los mandos de la bañera se pueden colocar de otra forma; aporta el reclamante un apunte de la empresa sobre colocación de la bañera. El reclamante solicitó la bañera en el centro, pero el resultado es que la bañera la colocaron al revés.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que presenta informe realizado por un Arquitecto Técnico. Solicita una prueba por un perito a designar por



la Junta Arbitral. Presenta un fax del reclamante en el que se impide la entrada a su domicilio a la empresa reclamada. Presenta el detalle de lo que se debe por el reclamante. El contrato estaba perfectamente detallado. La empresa garantiza sus obras por un periodo de dos años, obras que pretende terminarlas correctamente; en este caso hubo gran cantidad de cambios sugeridos por el reclamante, que normalmente se aceptan siempre que no afecten al núcleo central de la obra. Con los diferentes gremios había cambios continuos y para corroborarlo acompañan como testigos a la empresa reclamada. La obra se terminó en el plazo estipulado, salvo pequeños detalles debidos a las modificaciones introducidas. Una vez terminados y colocados determinados muebles despenseros no les gustaron y solicitaron los reclamantes que se retiraran y se arreglaran las baldosas correspondientes. Previamente a la colocación del parquet flotante, el reclamante solicitó que se abrigantara el terrazo, lo cual es ilógico.

Finalmente, la empresa decidió terminar la obra según el contrato formalizado, restando unas chapas de las puertas, que por supuesto la empresa está dispuesta a colocar. Quedan pendientes de pago entre lo que quedaba por abonar, una factura introducida por modificaciones del reclamante (retirada de muebles de cocina y arreglo de baldosas y cenefas) y los gastos por devolución de las letras no abonadas, ascendiendo a un total de 2.713.786 pesetas. Consideran que por las chapas que faltan de colocar y en gesto de atención al cliente, podrían descontar la cantidad de 100.000 pesetas, por lo que la cantidad sería de 2.613.786 pesetas.

Comparece un testigo que explica que le encargaron contraventanas y él les dijo que había que hacer un añadido, que consiste en un tubo; el contrato había sido firmado en esos términos, por lo que la empresa no entiende que se solicite un descuento; ya decía que no había que quitar las anteriores.

Comparece otro testigo que manifiesta que no recuerda exactamente las medidas, pero que les consultó si empezaba con una hilada entera, por lo que no podía coincidir con la pared, y había que poner una tira; no hizo nada sin consultar a los clientes. Ejecutó su trabajo de albañilería de acuerdo a las buenas prácticas profesionales.

Comparece otro testigo que manifiesta que en el baño se ha cambiado la grifería exterior; el grifo, de acuerdo con el cliente se colocó en el único sitio donde se podía poner, desplazado a la derecha, por las peculiaridades que existían. En la cocina, como las tuberías estaban bien, no se cambiaron, de acuerdo con el contrato; en caso de cambiarlas, habría variado el precio al alza. En el aseo se han colocado nuevos sanitarios y los grifos.

Comparece otro testigo y manifiesta que en el baño se hizo lo presupuestado, es decir poner un punto de luz; en el aseo, igualmente, se ejecutó lo presupuestado,

es decir, colocar tres puntos de luz. No se había contratado poner aparatos. Los puntos de luz se colocaron de acuerdo a lo contratado y quedaron funcionando.

La empresa explica que la bañera está instalada según lo pactado, informando a los clientes de cómo iba a instalarse; es obligatorio que pueda ventilarse el motor mediante la rejilla de ventilación; también hay que dejarlo para que un técnico pueda acceder al motor.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y el resultado del reconocimiento ocular, acuerda estimar parcialmente la reclamación interpuesta por la parte reclamante al considerar que concurren deficiencias de ejecución consistentes en:**

- Colocación de las cerámicas en baños y cocina**
- Instalación de los radiadores**
- Incorrecto diseño del mueble de cocina**
- No se ha encastrado el fregadero**
- No se ha dejado practicable el acceso al motor de la bañera**
- No se han colocado las jambas y plintos de los marcos de puertas, así como tampoco se ha repasado el barnizado de las mismas**
- Mal funcionamiento de varios puntos de luz**
- No coincide el cierre de la puerta del baño**

Por otra parte, no se consideran abonables los gastos de protesto ya que la interposición de la reclamación ante la Junta Arbitral es anterior a la fecha de vencimiento de las letras; ni tampoco la factura de 3 de mayo de 2001, que presenta la empresa reclamada.

En consecuencia, quedando pendiente de pago 2.420.600 pesetas, el reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 2.000.000 pesetas, al considerar que la indemnización por los daños evaluados anteriormente asciende a 420.600 pesetas, debiendo subsanar los defectos el reclamante a su cargo.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 236/01-JA

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

#### Por supuestas irregularidades en servicio a domicilio

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que ha presentado recusación contra el árbitro, que aunque ha sido subsanado, quiere hacer constar en acta. Solicitó la instalación de un calentador, que fue mal instalado por otra empresa. El 29 de diciembre de 2000 vinieron a repararlo, y en el servicio rompieron un grifo que solamente goteaba. Se introdujeron en unas obras interminables. En febrero estuvieron del día 16 al 26; estuvieron una mañana entera para colocar un grifo. Dijeron que había un problema de tuberías y que habría que cambiarlas. La cliente le solicitó presupuesto, y le dijeron que le saldría mejor por horas. No obstante, sin autorización previa, le empezaron a quitar las tuberías antiguas. Para ello, tuvieron que picar, que primero realizó el fontanero, pero que continuó el albañil. Levantaron las baldosas y las rompieron, y con estas vicisitudes se iban acumulando las horas. Picaron tanto en la cocina como en el baño, y eso que en la cocina ya estaban cambiadas las tuberías hace algunos años. No hacían caso de sus indicaciones de aprovechamiento de materiales anteriores. El resultado es que en el bidé sale el agua caliente por el grifo de agua fría y viceversa. El lavabo estuvo embozado durante largo tiempo. La factura presentada es excesiva. También ha habido problemas con los cambios de tonalidad de azulejos. A los tres días se desprendió una baldosa del ángulo de la bañera. La cliente aporta nueva factura no presentada hasta la fecha, que corresponde a la colocación del calentador (29 de diciembre de 2000). Del filtro de la cocina sale menos agua que anteriormente.

Comparece un testigo que corrobora todo lo indicado por la reclamante, e indica que el trabajo se podría haber realizado en la mitad de tiempo.

La cocina y el baño son contiguas, y por eso entraron en la cocina, pero todo ello fue por negligencia de la empresa. El alicatado de la cocina no fue satisfactorio.

Según la cliente, se firmó el justificante en fecha 21 de febrero de 2001, pero estaba en blanco y pensaba que solamente se debía a la fontanería, pero el albañil terminó el día 26 de febrero de 2001; piensa que la empresa ha introducido en el parte posteriormente el trabajo del albañil y del fontanero.

Piensa la cliente que los justificantes de reparación a domicilio de fechas 20 y 21 de febrero de 2001, han sido completados por la empresa posteriormente, y de

los que no le dejaron copia; además sólo firmó uno de ellos, el de fontanería. En ello queda reflejada la mala fe de la empresa.

Las facturas están sin abonar hasta la resolución de la Junta Arbitral. Piensa que la empresa pudiera actuar conforme con otras personas propietarias y representantes legales de la casa, que están perjudicando su estancia en la vivienda. Hace constar la reclamante que el acta no refleja textualmente lo alegado por la misma.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se tardó bastante tiempo porque la casa está en ruina y aporta fotografías de la misma. El oficial constató que las tuberías estaban podridas, ya que el baño debía de ser de unos 50 años. Las tuberías van por detrás de la bañera por lo que hubo que picar el suelo. Hubo que reformar también algún desagüe. En la cocina los tubos van gemelos por lo que hubo que cambiarlos también. Se le dijo de cambiar todo el suelo del baño; como la cliente no lo autorizó, iban saliendo en cascada las modificaciones. En el baño se rompieron azulejos, por lo que hubo que hacer un rascado e instalar nuevas baldosas. En ningún momento pidió presupuesto y firmó los partes justificantes de conformidad.

Según la empresa, el trabajo se terminó en fecha 21 de febrero de 2001.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda estimar parcialmente la reclamación interpuesta por la parte reclamante, al considerar que debido a la iniciativa de la empresa, no se elaboró presupuesto previo, que podría haber informado al consumidor sobre el detalle del trabajo a realizar y al que podría haber otorgado su autorización, en su caso, así como considerando la propia evolución de los trabajos efectuados en la prestación.**

**En consecuencia, procede efectuar un descuento de 18 horas de trabajo, valoradas en 3.350 pesetas cada una, lo que asciende a 60.300 pesetas, excluido IVA, por lo que la reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 200.912 pesetas (1.207,51 euros).**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 706/01-JA**

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR) Por irregularidad en mampara de baño**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que adquirió la mampara y la misma se pasa cuando se duchan debiendo poner una toalla para evitar que el agua salga al resto de la vivienda. Que había otros desperfectos que no son objeto de reclamación. En dos ocasiones les cambiaron las gomas pero el problema persiste. También les indicaron de cambiar la mampara de tipo abatible por corredera, que no aceptaron por que hay poco sitio. Solicitan que les pongan una nueva mampara igual que la que tienen, o les devuelvan el dinero.

**EL REPRESENTANTE DE LAS DOS EMPRESAS RECLAMADAS** se opone a la reclamación, ya que instalaron la mampara, no la han fabricado. Cambiaron en dos ocasiones las gomas. El fabricante les indicó que el sistema de mampara abatible no es completamente estanco, y en noviembre de 2000 propusieron un cambio por el sistema de mampara corredera que no fue aceptado. Que han pasado ya dos años, y la empresa fabricante no le da solución. Que no aceptan el cambio dado el tiempo transcurrido y no tienen responsabilidad en la fabricación de la mampara.

#### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones de las partes considera que no procede estimar la excepción de no vigencia de la garantía por el tiempo transcurrido ya que ha quedado acreditado en la vista que el problema existió desde el primer día y así se informó a la empresa. Por tanto a la vista de lo regulado sobre garantía legal entendemos no procede la reparación puesto que ya se ha intentado sin resultado, ni tampoco la sustitución propuesta, que no es aceptada y además no es de producto idéntico, procediendo por tanto la devolución del dinero, pero dado que la mampara se ha utilizado durante dos años y medio no procede la devolución del total del precio pagado sino la cantidad de 566 euros, en la que estimamos su valor actual deducido del tiempo de uso.

Por ello, constando que la factura fue expedida por la empresa instaladora y no por la vendedora de la mampara, debemos exonerar la responsabili-

**dad a esta última empresa. Estimando parcialmente la reclamación interpuesta ordenamos a la empresa instaladora reclamada que proceda a retirar a su cargo del domicilio de la reclamante la mampara instalada previo abono a la parte reclamante de la cantidad de QUINIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 525/01-JA

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

#### Por supuestas irregularidades en muebles de cocina

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la encimera que le instaló la empresa reclamada no se corresponde con la calidad contratada. La encimera tiene desperfectos y hendiduras, no tiene brillo y tiene manchas negras. Considera que el material que sale de una cantera nunca puede ser igual, por ser un elemento natural, por lo cual deben resultar diferentes calidades y por tanto, deben aplicarse diferentes precios. La instalaron sin estar ella ni su marido, ya que de estar presentes no hubieran consentido instalarla. No pagó ya que no se corresponde a la encimera que encargó. En la exposición eligió el granito ROSABEL a la vista de una muestra (un pequeño trozo). Ha contrastado con otros proveedores y le han informado que siempre existen diferentes calidades. Reclama que le sustituyan la encimera.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que mostró a la clienta una encimera que tiene en su exposición, en el escaparate de 1,50 m. aprox. y es de granito ROSABEL como el elegido. Considera que no hay diferentes calidades de granito. Pidió al profesional marmolista que instaló la encimera que comprobara el material y confirma que era correcto. Aporta los informes del proveedor del material de origen y el comercial distribuidor. No ha cambiado la encimera porque considera que no había motivos. El precio facturado es el que se ofreció a la clienta en presupuesto y ella aceptó. No se especificó la calidad del granito, ni ser de primera o segunda, sino del tipo ROSABEL. No acepta los informes aportados por la reclamante por desconocer la acreditación profesional de quienes lo emitieron. Interviene el marmolista para reiterar que de una cantera nacional, de las que se obtiene el ROSABEL, sólo se extrae granito de una calidad, cortando y puliendo piezas, las cuales pueden presentar diferente apariencia según la concentración de gabarros que tenga la pieza. Una vez pulida la piedra, mediante lijado con agua se saca su brillo natural; no se puede conseguir más brillo que el que la piedra dé. Toda la piedra es porosa, una vez pulida se impregna con resina para tapan el poro, y microfisuras, que no es sino una característica de la piedra; luego se vuelve a pulir. Al ver que la encimera de la reclamante tenía en dos puntos concretos unos pequeños poros, debido a que saltó la resina, le ofreció como reparación volver a cerrar con resina. No se puede conseguir más brillo. Rechazan la reclamación.

Finalizado el acto de audiencia, el Colegio Arbitral consideró necesario, para formar su criterio antes de emitir Laudo, conocer directamente el estado que presenta la encimera en cuestión, por lo que acordó realizar una visita al domicilio del reclamante. Previa notificación a las partes, se realizó esta visita el 22 de marzo de 2002 a las 9,00 horas por los miembros del Colegio Arbitral y en presencia del reclamante y su esposa se comprobó el estado que presenta la encimera de granito instalada en su cocina.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y después de haber examinado directamente el estado de la encimera de granito objeto de reclamación, ACUERDA DESESTIMAR la reclamación en los términos que fue presentada por la parte reclamante; si bien, la empresa reclamada procederá a reparar los desperfectos que presenta en algunos puntos donde se aprecian poros, aplicando en ellas material adecuado y el pulido necesario. El reclamante abonará a la parte reclamada la cantidad pendiente de pago por este concepto: 649,09 euros (108.000 pesetas).**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 360/01-JA**

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR) Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que solicitó los servicios de la empresa para una reparación que consideraba sencilla, de ajuste de cierre de unas puertas. No le advirtieron cuánto le iba a costar la reparación, ni le dieron presupuesto ni él lo rechazó expresamente. No le informaron de las tarifas por los servicios a prestar, desplazamientos, etc. Acudieron en dos ocasiones al domicilio y entre las dos intervenciones no supera el tiempo de trabajo de los 30 minutos. La reparación no fue satisfactoria, considera que el arreglo fue nulo y el precio facturado es excesivo. Se reitera en su reclamación.

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido formalmente citada para este acto por escrito, remitido por correo certificado con acuse de recibo del que consta su recepción el 21 de agosto de 2001, no ha comparecido al acto de audiencia.

#### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, habida cuenta de que no recibió presupuesto ni lo rechazó expresamente, por todo ello la parte reclamada reintegrará mediante giro postal al reclamante la cantidad de DIECISÉIS MIL PESETAS (16.000 pesetas).**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 448/01-JA

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

#### **Por supuestas irregularidades en la reparación de caldera**

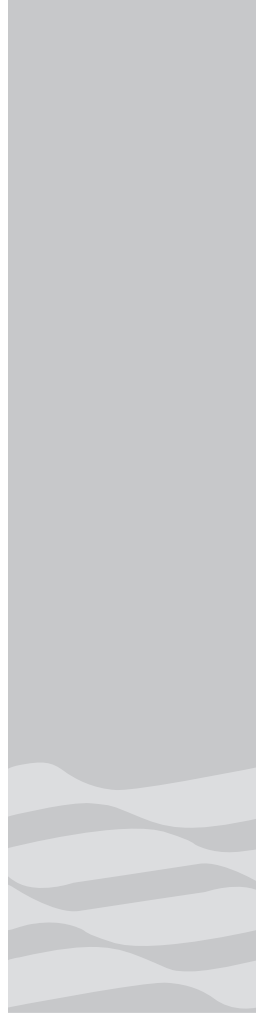
**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se opone a las alegaciones de la empresa: si bien es cierto que el albarán especifica el llenado de la caldera, lo que requirió a la empresa fue el perfecto funcionamiento de la caldera. El 04-04-01 se cambió la caldera, dejando instalada una nueva, por lo que se pagó la cantidad de unas 200.000 pesetas y el 16-06-01 se puso en marcha la caldera, pero por parte de otra empresa. Reclama la cantidad abonada por la reparación (19.836 pesetas) más la cantidad de 30.000 pesetas en concepto de indemnización por los perjuicios causados, al no poder disponer de agua caliente durante dos meses.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito (que es leído íntegramente por la Sra. Presidenta) en el que se manifiesta que la intervención cobrada al cliente en fecha 30-03-01, simplemente consistió en un llenado del circuito. Posteriormente se aconsejó la sustitución de la caldera, ya que la reparación no era interesante. Se realizó la instalación de una nueva, previa aceptación de presupuesto por parte del cliente. El cliente volvió a reclamar por no encontrar suficiente presión de agua, a lo que el técnico consideró que las tuberías estaban sucias. El cliente consideró que la limpieza de tuberías debería hacerse por cuenta de la empresa, facilitando precio de esta intervención. Afirma que la instalación está en perfectas condiciones y que existe garantía desde 01-06-01. Se entrega copia de este escrito de alegaciones al Colegio Arbitral y a la parte reclamante y queda en el expediente.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la parte reclamante por lo que la parte reclamada abonará al reclamante la cantidad de 19.836 pesetas correspondientes a la primera factura, cuya intervención resultó ineficaz para la solución final, considerando al mismo tiempo que no procede la indemnización solicitada, al no haber quedado suficientemente acreditada la defectuosa instalación de la caldera.**

ROPA Y CALZADO



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 794/01-JA

### ROPA Y CALZADO

#### Por supuestas irregularidades en botas de niño

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 27 de octubre adquirió unas botas de niño, de color granate y a los dos días de uso se observa una pérdida importante de color en punteras, talones y borde superior, incluso por el simple roce del pantalón. A los tres días llamó al comercio para comentarlo y a la semana de comprarlas las llevó al establecimiento. Le ofrecieron mandarlas a fábrica para analizar si el artículo era defectuoso. Le contestaron que los había visto el representante de la fábrica, considerando que no eran defectuosas. Añade que no le ha pasado con otros zapatos de su hijo.

Reclama, por considerar que el producto es defectuoso, la devolución del dinero (5.995 pesetas), ya que hasta ahora, el comercio no le ha ofrecido otra solución.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que es normal en el uso de un niño que el roce produzca un deterioro; más si no le da una crema adecuada. Consideró que el producto no era defectuoso, por lo que no admitió la reclamación desde el principio. Se somete a la decisión del Colegio Arbitral, siempre y cuando se vean antes las botas. Interviene la dependienta del comercio que atendió al reclamante para informar que el deterioro es normal en calzado de niño.

Tras la celebración de acto de audiencia, el reclamante aportó al Colegio Arbitral el par de botas en cuestión, y queda comprobado su estado.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y habiendo reconocido el estado de las botas objeto de la reclamación, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la parte reclamante, al considerar que el deterioro que presentan actualmente las botas es el propio del uso continuado y considerando también que el deterioro que inicialmente pudiera producirse por roce pudo ser reparado por el consumidor tratando el calzado con los productos adecuados y cremas de limpieza para el calzado, habituales y disponibles en el comercio.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 034/01-JA**

### **ROPA Y CALZADO**

#### **Por presunto defecto original en cazadora de piel**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece en su propio nombre y representación, se afirma y ratifica en su reclamación, manifiesta que él compró la cazadora hace aproximadamente cuatro años, que le costó unas cincuenta y ocho mil pesetas, que la llevó a la tintorería y se la devolvieron con manchas y decoloraciones, que según le han dicho en la tintorería son defectos originales en la piel; desde la tintorería llamaron al vendedor estando él delante y según manifiesta éste reconoció ser un problema de la piel.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en su contestación, que reconoce haber vendido la prenda, que es del año 1995, y que las manchas no son originales de la piel sino que son consecuencia de los avatares de la prenda que haya sufrido durante los años de uso, que puede ser ácido, alcohol o cualquier otra sustancia que se coma la piel y produzca la mancha, que nunca reconoció que las manchas fueran defecto original de la piel.

### **LAUDO**

**De los elementos y circunstancias aportados a la vista, el Colegio Arbitral no puede pronunciarse sobre si las causas de las manchas aparecidas es un defecto original de la piel, consecuencia de su uso o inadecuado tratamiento de la limpieza. Pero tal imposibilidad resulta irrelevante en el presente caso, ya que aunque no tuviéramos duda de que se trata de un defecto original y por ello imputable al demandado, es lo cierto que el tiempo transcurrido desde la venta de la cazadora hace que la garantía legal de la misma esté sobradamente caducada, por lo que procede desestimar la demanda; y así lo hacemos.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 119/01-JA

### ROPA Y CALZADO

#### Por supuestas irregularidades en adquisición de prenda de vestir

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que compró un traje en febrero de 2001 y al lavarlo encogió. Fueron a la tienda un mes después de comprarlo y les dijeron que no habían seguido las instrucciones de lavado. Incluso les comentó sobre la posibilidad de medirlo con otro nuevo, pero no les hicieron caso. Solicita un traje nuevo o el valor de adquisición, que asciende a 5.995 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito adjunto y manifiesta que la prenda no ha dado ningún problema a otro cliente, que el etiquetado es correcto, y que considera que no se han seguido las instrucciones de lavado.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, considera que la parte reclamada debe ceder una prenda nueva de idénticas características a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón para que se proceda al lavado de la misma en presencia del Colegio Arbitral ya que no es posible determinar las condiciones de lavado a las que se sometió la prenda objeto de reclamación, ni tampoco si los datos de etiquetado coinciden con la realidad del tejido.

En el supuesto de no aceptar la parte reclamada la prueba expuesta anteriormente, deberá indemnizar a la parte reclamante con la cantidad de 4.000 pesetas.

En cumplimiento del Laudo, la empresa reclamada ejerció su opción a proporcionar una prenda nueva de idénticas características a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, para proceder al lavado de la misma y realizar las siguientes comprobaciones.

La prenda en cuestión fue entregada por la empresa reclamada a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón y se procedió a su lavado y secado natural en idénticas condiciones a las que puede hacerse en casa y siguiendo las recomendaciones del etiquetado, comprobando que la prenda quedó en perfecto estado.

Finalizado este tratamiento, el Colegio Arbitral, a la vista de los resultados y en presencia de la prenda aportada por la empresa **RESUELVE**:

**DESESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante. La Junta Arbitral de Consumo procederá a devolver la prenda proporcionada por la parte reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 575/01-JA**

### **ROPA Y CALZADO**

#### **Por supuestos desperfectos en prenda de vestir**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en agosto su marido eligió un vestido para ella, pero sin estar seguro de que sería de su talla. La tienda le ofreció llevarse para probar. Le venía un tanto grande, pero en la tienda le ofrecieron adaptarlo, asegurando que quedaría bien. Al ir a recogerlo, no había quedado bien el arreglo, esto es, no le quedaba bien a ella el vestido. Pidió la devolución del dinero (10.000 pesetas) o un vale de compra, ya que no habían conseguido arreglarlo adecuadamente y era un vestido para una ocasión concreta (bautizo de un hijo el 3 de septiembre). Añade que siempre utiliza el mismo modelo de sujetador. Se prueba el vestido para presentar cómo le queda. Reclama el importe pagado o un vale de compra.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que a la vista del vestido, el arreglo se ha hecho perfectamente y se limpió para entregarlo a la clienta en perfectas condiciones, abonando por parte de la tienda los gastos de limpieza. Se trata de un vestido y una americana y sólo se ha actuado sobre el vestido. La venta se produjo a la hora de cierre del comercio y, efectivamente ofreció al cliente probar el vestido y si no era de su agrado, devolver el dinero. El cliente aceptó el vestido y que éste se arreglara, adaptándolo a su talla. Argumenta que es importante el modelo de sujetador que lleve la señora en el momento de probarse para arreglar de talle y de pinzas. El arreglo está sin pagar por parte de la cliente. Rechaza la reclamación, al entender que ha actuado correctamente.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación de la parte reclamante, ya que la prenda se ha sometido a dos arreglos con un resultado que no es satisfactorio, por lo que se entiende que no procede un tercer arreglo, sino la devolución de la prenda al comercio reclamado y por parte de éste la devolución del importe de 60,06 euros a la parte reclamante.**



TELÉFONO

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 619/01-JA

### TELÉFONO

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación.**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en sus escritos de reclamación. En múltiples ocasiones ha intentado solucionar este asunto por teléfono con la compañía reclamada. Tras muchos intentos, en octubre de 2000, la operadora que le atendió, le solicitó que enviara las facturas informándole de que si se admitía su pretensión, le repondrían la cantidad. Sin embargo, no le han dado contestación nunca, hasta la fecha, ni le han dado una respuesta a todas sus reclamaciones hechas por teléfono. En ningún momento le comunicaron que ya era efectiva la preasignación hecha con la parte reclamada. Niega las afirmaciones de la empresa en este sentido y se reitera en que la empresa reclamada nunca ha contestado a sus escritos, cartas y fax, ni le ha dado una respuesta a sus reclamaciones por teléfono. Ante todas las desatenciones decidió darse de baja en la compañía reclamada, y no dejó de pagar las facturas. En este acto reclama la cantidad de 15.000 pesetas por toda la falta de información que ha sufrido, ya que al no haberle sido comunicada la preasignación, no se pudo beneficiar de otra oferta de Telefónica de la que era cliente, para sus llamadas internacionales.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito que es aportado al Colegio Arbitral y a la parte reclamada. Las alegaciones de la empresa son leídas en el acto de audiencia y se incorpora el escrito al expediente. La empresa afirma que en fecha 29-05-00 se contactó desde la parte reclamada con la clienta y se le informó de la habilitación de su Preasignación, así como de la aplicación de dos promociones: la promoción de 60' gratis, preasignación y 10% de descuento internacional, por lo que la clienta fue informada correctamente y no procede devolución alguna de los importes reclamados.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación de la parte reclamante, así, la parte reclamada le compensará con la cantidad de 15.000 pesetas (90,15 euros), dado que, por falta de información escrita sobre el momento concreto en que se hacía efectiva la preasignación con la parte reclamada, la reclamante no ha podido elegir el operador de telefonía para efectuar cada una de sus llamadas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 559/01-JA

### TELÉFONO

#### Por supuestas irregularidades en facturación de servicios

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que hizo un cambio de domicilio y pidió la instalación de teléfono en el nuevo. La parte reclamada le prometió que estaría en 10 días. Ante la tardanza, reclamó y le indicaron que el edificio no estaba preparado. Se dirigió al constructor y manifestó que todas las instalaciones de la nueva casa estaban conforme a la normativa. Luego la parte reclamada adujo que era culpa del Ayuntamiento de Alagón, ya que tenía que dar algunas licencias pendientes. Desde el 5 de mayo que lo solicitó, no le instalaron el teléfono hasta el 17 de julio, por lo que reclama indemnización, ya que hasta ahora, la parte reclamada sólo le ha dado disculpas. Reclama indemnización por los perjuicios sufridos, que estima en la devolución del importe de dos facturas, por haber estado dos meses sin teléfono. En segundo lugar, reclama por el cable que pasa por la fachada de su casa, siendo que no ha dado autorización alguna a la parte reclamada para que tienda ese cable por su fachada; tampoco le han pedido permiso para colgar el cable de su fachada ni ha podido buscar con la parte reclamada otra fórmula que no afecte a su fachada. En compensación a ello reclama no pagar cuota de abono, ya que la parte reclamada está usando su propiedad sin coste alguno. Se reitera en que el constructor dijo que había actuado según la norma vigente. Manifiesta que el permiso aludido de la Comunidad es para una bajada de cable por la fachada y tubo de protección. Aporta al Colegio Arbitral copia de la solicitud de licencia de obras por parte de la parte reclamada al Ayuntamiento de Alagón.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 7-05-2001 el reclamante solicitó alta de línea en Alagón. Se intentó proceder de inmediato, pero al ir a cumplimentar la instalación se vio que la línea carece de caja terminal. Se solicitó informe a las áreas técnicas, que indicaron que el promotor no había ejecutado las obras conforme a las indicaciones del Departamento de instalación de red. Aporta al Colegio Arbitral el asesoramiento técnico que fue facilitado al promotor de las obras para ser tenido en cuenta en el proyecto. El promotor de las obras no cumplió con ese asesoramiento, por ello, la parte reclamada, para poder dar servicio, instalando arqueta, cajetín y la canalización necesaria, tenía que someterse a la licencia municipal de obras e instalaciones y sólo después de obtenida ésta pudo acometer las obras necesarias para dar servicio. El 16 de julio se cursó la baja del teléfono del reclamante y se dio de alta en su domicilio de Alagón. Se tramitó como

un alta nueva en Alagón, por lo que el reclamante tuvo que abonar 3.275 pesetas en lugar de las 21.250 pesetas que era la tarifa en el momento del cambio efectuado. Se reintegraron al cliente las cuotas de abono correspondientes a los meses que no tuvo servicio. Se solicitó informe sobre los permisos y aportan permiso de la comunidad de propietarios, por el que se autorizó a la parte reclamada a realizar las instalaciones por la fachada. Aporta al Colegio Arbitral copia de este permiso. Considera que la parte reclamada ha cumplido con su interés en dar servicio lo antes posible, pero sólo ha podido hacerlo cuando ha sido viable y previas las licencias que son preceptivas para estas instalaciones.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, al considerar que si bien hubo tardanza en darle servicio telefónico en su nuevo domicilio, la parte reclamada actuó con diligencia y sólo pudo darle servicio tras realizar las instalaciones y obras necesarias y ya compensó al reclamante. El Colegio Arbitral no entra a decidir sobre el cable que pasa por su fachada, ya que no afecta al servicio telefónico y a la relación contractual del reclamante con la Compañía reclamada sometida al arbitraje de Consumo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 510/01-JA

### TELÉFONO

#### Por supuestas irregularidades en la facturación de servicios

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que a raíz de un cambio en el número de teléfono de su domicilio, desde el primer recibo con el nuevo número se dispara el importe de las facturas. Reclamó a la parte reclamada, pidiendo el detalle de llamadas metropolitanas. La parte reclamada le dio una comparativa del gasto de meses anteriores que considera que no guarda relación con el objeto de la reclamación. Hacen accesos a Internet desde esta línea telefónica. Reclama el detalle de lo facturado para poder conocer a qué se deben los gastos facturados y pagados, por llamadas metropolitanas, que considera excesivos a su uso normal. En la vivienda no hay menores ni personas ajenas a la familia; están poco tiempo en casa. Fundamenta su reclamación en que el consumo se ha disparado, incluso considerando momentos anteriores en los que asumían el gasto telefónico por uso personal y profesional y actualmente el teléfono es dedicado al uso exclusivo familiar y privado. Plantea la posibilidad de que se le estén cargando llamadas que realmente sean hechas por el anterior usuario de su número, ya que analizado el detalle de llamadas aparecen una serie de números que no reconoce. Aporta sus apuntes en la factura en los que indica los números que reconoce por ser habitualmente marcados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el teléfono objeto de la reclamación está clasificado como abono particular, instalado en estas condiciones desde el 20-2-2001. Tiene contratado el suministro de línea, mantenimiento y otras facilidades y planes por los que se aplican los descuentos correspondientes. Por llamada al 1004 se recibió su reclamación el 16-6-2001, pues el cliente consideraba excesivas las llamadas facturadas. Hechas las comprobaciones, se contestó por carta y se mantuvo el cargo, considerando que era correcto. Tras la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo se realizó una revisión completa de caja terminal, instalada en el cuarto de limpieza de la comunidad, no se detectan anomalías en la caja terminal ni en línea de conexión. En la comparativa enviada reconoce un error, ya que se refiere a llamadas anteriores a la fecha de instalación. Compara las llamadas metropolitanas de las facturas de 4-4-01, 4-8-01, 4-10-01, 4-12-01, y alude a la de 4-2-02, dando cuenta del número de llamadas metropolitanas de cada una y el tiempo facturado. En el momento en que se emitió la factura reclamada, el cliente no tenía contratado el servicio de detalle de llamadas metropolitanas y emitió sus facturas dando el detalle de las llamadas a las que obliga la norma vigente. Informa

que, a través de una dirección de Internet y sin coste adicional alguno, los clientes pueden consultar el detalle de llamadas.

A petición de la parte reclamante, el Colegio Arbitral consideró adecuado para formular su criterio, pedir al representante de la parte reclamada que localice la titularidad de cuatro números de teléfono de los que el reclamante manifiesta extraños. Se interrumpió el acto de audiencia para hacer las gestiones oportunas. Se informó por parte del Colegio de los titulares de los cuatro números elegidos y la parte reclamante los reconoció como utilizados por él.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la parte reclamante. No es posible acceder a la petición del reclamante en la que solicita el detalle de sus llamadas metropolitanas, por no tener contratado este servicio con la compañía reclamada y no ser posible técnicamente acceder actualmente a esta relación detallada, habiendo transcurrido más de seis meses desde los hechos reclamados. En cuanto a la petición de reposición económica por importes pagados, el Colegio Arbitral estima que no procede, habida cuenta que, de las comprobaciones hechas sobre otros periodos facturados y sobre la titularidad de algunos números que el reclamante ha reconocido, no se desprende que la parte reclamada facturara las llamadas indebidamente.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 009/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por supuestas irregularidades en servicio telefónico**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que al tener problemas de salud, solicitaron alta de línea telefónica como abono social. En el pueblo hay un teléfono público y varios particulares. Al pasar el tiempo, le fueron dando largas aduciendo que los aparatos no funcionaban bien en el pueblo, otras veces que había que instalar 13 km. de cable. Adquirieron un teléfono móvil, pero no tenía cobertura dentro de casa. En este momento no tienen todavía línea telefónica.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que solicitaron el 17 de octubre de 2000 el alta telefónica. Está retenida por alto coste, al tener que instalar 11 km. de circuito; lo que costaría unos 16 millones de pesetas, por lo que el área económica no lo ha autorizado. Los otros teléfonos están instalados mediante la tecnología TRAC; pero con esta tecnología también está paralizado por el alto coste.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda estimar la reclamación interpuesta por la parte reclamante, al considerar que debe darse un servicio universal de telefonía en el municipio de BAGÜÉS, máxime cuando ya existen usuarios en dicha localidad, sin que sea asumible el único argumento del elevado coste alegado por la empresa.**

**En consecuencia la empresa reclamada debe ofrecer servicio de telefonía fija en el domicilio de la parte reclamante por el procedimiento o tecnología que estime conveniente.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 033/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presunta irregularidad en facturación del teléfono**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que las llamadas interprovinciales deberían realizarse a través de otra operadora a la que el reclamante firmó la preasignación, que entiende que aunque las llamadas han sido realizadas, no está conforme con que la facturación de las mismas se realice por la parte reclamada, sino por la operadora a la que está preasignado. Solicita que se haga efectiva la preasignación y la devolución de las cantidades reclamadas, ampliando la demanda a la facturación de fecha 4-4-01.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que no consta en ella la preasignación a otra operadora y por tanto factura las llamadas a las que no se marque el prefijo 1050. Se ha revisado la línea no encontrando averías o anomalías.

### **LAUDO**

**Consideramos que de las declaraciones y documentos aportados no resulta posible determinar si la falta de preasignación se ha debido a la inactividad de la operadora seleccionada por el demandante o a negligencia de la demandada en darle debido curso, y al no existir pruebas concluyentes sobre la responsabilidad de la demandada, y no constar acreditado documentalmente que se haya presentado la solicitud de preasignación, entendemos que, dejando a salvo el derecho del reclamante a plantear una nueva demanda contra la parte reclamada y la operadora conjuntamente, debemos desestimar y así lo hacemos la reclamación planteada.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 60/01-JA

### TELÉFONO

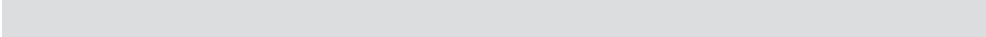
#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito en el que manifiesta la imposibilidad de concurrir personalmente a este acto y en el que se ratifica en el contenido de su reclamación. Además dice: “alego un trato discriminatorio según se desprende del escrito remitido por la parte reclamada de fecha 13-03-01 (adjunto) en el que se da a los usuarios de Internet un trato preferente, es decir acceso gratuito al detalle de las llamadas metropolitanas, negándoselo a los no usuarios si no es previo pago de un importe de 1.000 pesetas bimensuales. Solicito de nuevo detalle de las llamadas metropolitanas de factura de fecha 14-12-00 correspondientes al periodo 08-09-00 a 08-11-00 haciéndolo extensivo también a la última factura de fecha 04-04-01 correspondientes a las llamadas del periodo 08-01-01 a 08-03-01. Solicitando así mismo sea estudiada por la Junta Arbitral la legalidad de la normativa de la parte reclamada respecto al acceso al detalle de las llamadas metropolitanas”.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el teléfono al que hace referencia este expediente, instalado desde 1990, tiene contratado alquiler de línea y todas las llamadas, excluidas las metropolitanas, las realiza con otra operadora. A través del número 1004 el 15 de diciembre se pidió información sobre la factura de diciembre-enero. Ante esta reclamación se hicieron las comprobaciones oportunas, manteniendo el cargo. Ante la reclamación de esta Junta Arbitral, la parte reclamada realizó revisiones de línea el 09-03-01, verificando la caja terminal y caja multiplada que da servicio, sin observar nada extraño; se revisaron los componentes eléctricos, la línea y el equipo sin observar anomalías. Los promedios de facturaciones anteriores están en torno a las cantidades de siete, ocho o nueve mil pesetas; en cuanto a los promedios de llamadas, cuantificando sólo las metropolitanas constan unos promedios similares de número de llamadas. La facturación reclamada tiene 209 llamadas; en febrero constan 175 llamadas y en la última facturación, 206. Efectivamente, el servicio de proporcionar detalle de llamadas metropolitanas es un servicio que la parte reclamada presta bajo tarifa y la reclamante no lo ha solicitado.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar**



**que la facturación ha sido correcta. Por otra parte, la relación detallada de llamadas metropolitanas no es un servicio gratuito de la parte reclamada, sino que el consumidor puede contratarlo, abonando una cuota determinada, sin que sea posible el desglose de llamadas metropolitanas con carácter retroactivo a esa contratación.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 066/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presuntos daños en módem ordenador del reclamante**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece al acto de la vista pese a estar citada en forma.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que el 08-01-01 hubo un siniestro en unas obras al descargar unos tubos, rompiendo la grúa tres circuitos de cobre, produciéndose una descarga eléctrica que afectó a las líneas de teléfono y a varios usuarios. Aporta acta notarial explicativa de ello, y considera que la Compañía no debe indemnizar ya que la responsabilidad es de la empresa de la grúa. Manifiesta igualmente, que con fecha 10-05-01 en el Colegio Arbitral de Zaragoza, se conoció de otra reclamación formulada por estos mismo hechos por otra parte reclamante, dictándose laudo desestimatorio de su reclamación, que presenta en este acto.

### **LAUDO**

**Consideramos que a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y según las pruebas aportadas al expediente, la parte reclamada no es causante de la avería ocasionada a la parte reclamada, ya que la causa del daño estaría en la rotura producida por un tercero ajeno a la demandada, por lo que en consecuencia DEBEMOS DESESTIMAR Y DESESTIMAMOS LA RECLAMACIÓN PLANTEADA, sin perjuicio de reproducir la misma contra la empresa causante de la avería.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 081/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presuntos daños en terminal y fax del reclamante**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece al acto de la vista pese a estar citado en forma.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que el 08-01-01 hubo un siniestro en unas obras al descargar unos tubos, rompiendo la grúa tres circuitos de cobre, produciéndose una descarga eléctrica que afectó a las líneas de teléfono y a varios usuarios. Aporta acta notarial explicativa de ello, y considera que la parte reclamada no debe indemnizar ya que la responsabilidad es de la empresa de la grúa. Que igualmente alega la falta de legitimación del reclamante, ya que el número de teléfono no está contratado por éste sino que su titular corresponde a otra persona.

### **LAUDO**

**Consideramos que a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y según las pruebas aportadas al expediente, la parte reclamada no es causante de la avería ocasionada a la parte reclamante, ya que la causa del daño estaría en la rotura producida por un tercero ajeno a la demandada, por lo que en consecuencia DEBEMOS DESESTIMAR Y DESESTIMAMOS LA RECLAMACIÓN PLANTEADA, sin perjuicio de reproducir la misma contra la empresa causante de la avería.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 116/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por presunta irregularidad en cambio de línea telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que en el molino donde viven la parte reclamada le substituyó la línea que tenían por cable por un sistema celular con menores prestaciones ya que no pueden conectarse a internet, y tienen alguna dificultad en comunicaciones. Que junto al Matadero de Monzón y Oficina de Protección Civil, muy cercanos al molino, han puesto la línea con cable, y no entiende por qué a ellos no se la ponen. Eléctricas sí que ha conservado las pilonas y suministra electricidad. Solicita una nueva línea como la que antes existía sin coste adicional alguno.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que, de acuerdo con el usuario, cambió la línea tradicional por el sistema de Telefonía Rural de Acceso Celular, que no causa más problemas que la lentitud en el acceso a Internet. Que existe una solicitud para el cambio de línea que está retenida por su alto coste.

### **LAUDO**

**Consideramos probada la existencia de una línea tradicional que fue substituida por el sistema de Telefonía Rural de Acceso Celular (TRAC) sin que haya quedado debidamente acreditada la justificación que avalara dicho cambio, siendo que de las alegaciones de las partes se deduce que el sistema TRAC tiene limitaciones de servicio por menor calidad en comunicaciones y menor rapidez en el acceso a Internet; por lo que entendemos que el usuario tiene un derecho adquirido a unas determinadas prestaciones que se han visto menoscabadas, sin razón aparente, con la substitución de la línea.**

**En consecuencia debemos estimar y estimamos la reclamación planteada, y por ello ordenamos a la demandada, reponga la línea existente con anterioridad a su substitución por el actual sistema en el más breve plazo que técnicamente sea posible y que en ningún caso excederá del 31 de marzo de 2002.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 165/01-JA

### TELÉFONO

#### **Presuntos daños en ordenador, lavavajillas, teléfono inalámbrico y productos alimenticios del reclamante**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece al acto de la vista afirmando y ratificando su reclamación, manifestando que como consecuencia de la avería se le estropeó la placa base de su ordenador (que muestra quemada en este acto), el lavavajillas, el teléfono inalámbrico y por el corte de luz se estropearon los productos del congelador. Del teléfono inalámbrico presenta factura manifestando que su valor es de 490 francos franceses; valora la pérdida de alimentos entre veinte y veinticinco mil pesetas; el lavavajillas según la factura, al igual que el ordenador según el presupuesto.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que el 08-01-01 hubo un siniestro en unas obras al descargar unos tubos, rompiendo la grúa tres circuitos de cobre, produciéndose una descarga eléctrica que afectó a las líneas de teléfono y a varios usuarios. Remite a otros expedientes respecto al acta notarial explicativa de ello, y considera que la Compañía no debe indemnizar ya que la responsabilidad es de la empresa de la grúa. Manifiesta igualmente que con fecha 10-05-01 en la Junta Arbitral de Aragón en expediente 43/01-JA, se conoció de la reclamación formulada por estos mismo hechos, dictándose laudo desestimatorio de su reclamación.

### LAUDO

**Consideramos que a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y según las pruebas aportadas al expediente, la parte reclamada no es causante de la avería ocasionada a la parte reclamante, ya que la causa del daño estaría en la rotura producida por un tercero ajeno a la demandada, por lo que en consecuencia DEBEMOS DESESTIMAR Y DESESTIMAMOS LA RECLAMACIÓN PLANTEADA, sin perjuicio de reproducir la misma contra la empresa causante de la avería.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 192/01-JA

### TELÉFONO

#### **Por presunta irregularidad en preasignación con otras operadoras**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que solicitó la preasignación de una operadora, funcionando durante 6 meses perfectamente. Que llamó por teléfono y le indicaron que constaba preasignado, por lo que no entiende cómo le facturó la parte reclamada. Posteriormente desapareció la información, y le comunicaron que estaba de baja en la preasignación. La parte reclamada le indicó que volviera a solicitar la preasignación. Estima que las llamadas a través de otra operadora le suponían un ahorro de aproximadamente el veinte por ciento. Que nunca ha solicitado la baja de la operadora, ni por escrito ni verbalmente.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que el 24 de julio de 2000 se recibió solicitud de alta de preasignación con otra operadora, para llamadas a larga distancia (excluyendo las metropolitanas); con fecha 04-01-01 figura una baja a petición del cliente de la citada operadora; en fecha 14-03-01 consta un alta de preasignación con la nueva operadora; con fecha 27-04-01 consta una baja por no recibirse el contrato escrito de la operadora; el 13 de junio de 2001 consta un alta de preasignación global con la parte reclamada. Que la Oficina de Preasignaciones no facilita la información o bajas por escrito si no es por mandato judicial.

### LAUDO

**Consideramos que no ha quedado acreditada por la empresa demandada la baja de la preasignación que manifiesta haber sido solicitada por el reclamante, por lo que consideramos que debe devolverse a éste la cantidad que en equidad entendemos que ha pagado de más, y que cuantificamos en 302 pesetas, que deberán ser deducidas en el próximo recibo que emita la parte reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 209/01-JA

### TELÉFONO

#### **Por supuestas irregularidades en servicio telefónico**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que al llamar a teléfonos conocidos le comunican que no existe el teléfono o que no está operativo; también le aparecen llamadas a Tarragona que según el reclamante no ha realizado. Se ha puesto en contacto con la parte reclamada y le han resuelto en alguna ocasión el conflicto, pero le siguen facturando llamadas que no ha efectuado y por ello ha decidido interponer la reclamación. Las llamadas en controversia ascienden a 76 pesetas. Últimamente no ha tenido más anomalías.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en diciembre de 1999 el reclamante presentó una solicitud de arbitraje, asunto en el que se revisó la línea y no se detectaron irregularidades, pero no obstante se llegó a un acuerdo amistoso por gesto de atención al cliente antes de llegar a la audiencia. Posteriormente se han efectuado reclamaciones a través del 1004 por llamadas a Tarragona, las cuales se podrían haber efectuado por error en la marcación, aunque no obstante se le reintegró el importe por gesto de política comercial. Al presentar reclamación ante la Junta Arbitral se ha revisado la línea y la caja sin detectar irregularidades; la locución “no está operativo” no la facilita la empresa reclamada y los números en que, según el reclamante, se le indica mediante una locución que “no existen”, sí que existen en la realidad. El hecho de que no aparezca el detalle de llamadas metropolitanas es porque no ha contratado dicho servicio.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda desestimar la reclamación interpuesta por la parte reclamante al considerar que la facturación y cómputo de sus llamadas son correctas, por lo que no procede la devolución de las 76 pesetas reclamadas por las llamadas a Tarragona que figuran en las facturas impugnadas.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 229/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por supuestas irregularidades en servicio telefónico**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la línea RDSI es para la empresa, pero el teléfono tiene fines privados. No obstante, considera el reclamante que al no haber aceptado la otra empresa (expediente 230/01-JA) el arbitraje, sería más oportuno poder seguir la reclamación por otra vía, al poder ser un supuesto de responsabilidad pasiva.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que los dos números de teléfono objeto de la reclamación están clasificados como no particulares y afectos a una actividad, por lo que solicita el archivo de las actuaciones al no tener el reclamante la condición de consumidor final.

### **RESOLUCIÓN DEL COLEGIO ARBITRAL**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda que no ha lugar entrar en el fondo de la reclamación interpuesta por la parte reclamante, al considerar que el servicio telefónico contratado con la empresa reclamada objeto de controversia está afecto por una actividad mercantil, y atendiendo a las argumentaciones del reclamante, se resuelve que no procede la emisión del laudo arbitral, se propone el archivo de las actuaciones, quedando expedita la vía judicial.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 782/01-JA

### TELÉFONO

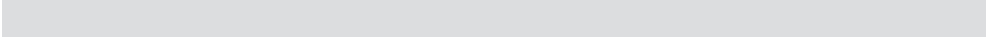
#### Por presunta irregularidad en facturación pack duo

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que compraron un pack duo, que uno de sus elemento no funcionó al poco tiempo, llamaron a la operadora de telefonía y les indicaron que lo llevaran a una tienda de fotografía donde no les cogieron el aparato. Que poco tiempo después abrieron una tienda en Barbastro donde llevaron el aparato y lo repararon ajustando la tornillería, estropeándose más tarde, y cerrando días después esta tienda. Poco después se estropeó el otro terminal del pack duo y lo llevaron a reparar a la tienda que les indicaron en Binéfar. El primero de los aparatos se volvió a estropear. Actualmente desconoce dónde pueden encontrar los terminales ya que los entregó en el Servicio Técnico de Binéfar: uno por correo y el otro al ser enviado desde la tienda de Barbastro. Solicita la anulación en la factura del importe de los terminales al no estar en condiciones de funcionamiento y haber pagado el resto de la factura por transferencia bancaria.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece pese a estar reglamentariamente citada, remitiendo escrito en el que se opone a la pretensión del reclamante ya que entiende que ésta debió enviar los terminales por el mismo conducto que los recibió a la parte reclamada.

### LAUDO

**ESTIMAMOS TOTALMENTE LA PRETENSIÓN** planteada, al considerar que nunca se ha podido hacer efectivo uso del pack duo y que la reclamante siguió las indicaciones que le había dado la empresa remitiéndola a sus servicios técnicos, no habiendo quedado acreditado fehacientemente que se hubieran dado las instrucciones a seguir para la remisión del pack en caso de anormal funcionamiento, por ello mandamos a la parte reclamada que anule el importe correspondiente al pack duo de la factura T43861346, de fecha 01/08/01, en el importe de 17.155 pesetas más el IVA, equivalentes a 119,60 euros (IVA incluido), asimismo deberá proceder a dar de baja efectiva e inmediata a la reclamante del fichero automatizado del Servicio de Información de Crédito y a anular cualquier procedimiento de exigencia del cobro de deuda que tuviera iniciado, o a iniciar, al haber quedado acreditado el ingreso de la



**factura reseñada en la parte correspondiente a consumos telefónicos por importe de 2.127 pesetas (IVA incluido) por transferencia bancaria de fecha 31-12-01 a la cuenta de abono de la parte reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 285/01-JA

### TELÉFONO

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en sus facturas aparecen llamadas al 097, que mantiene no haber realizado. Mediante llamada al 1004 le sugirieron que quizá se trataba de errores de marcación, lo que rechaza. La empresa reclamada procedió a la revisión de línea. En la siguiente facturación, volvían a aparecer llamadas al 097 que mantiene no haber realizado. Conscientemente realizó una llamada al 097 para saber de qué servicio se trataba y comprobó que se trata de información deportiva. Mantiene que esa llamada es la única que ha hecho al 097 y que incluso le aparecen llamadas en días y horas en que todos los miembros de la familia están fuera de casa. Los accesos a Internet los suele realizar su hijo a partir de las 18 horas, con la tarifa plana que tiene contratada. Tiene acceso a Internet, aproximadamente desde hace tres años. Reclama por este motivo la cantidad de doce mil pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que únicamente tiene contratado con la parte reclamada el servicio de línea; no tiene contratado mantenimiento ni equipo. Hay una reclamación hecha al 1004 por esas llamadas hechas al 097, con los argumentos expuestos por el reclamante. Se realizan revisiones de línea, sin observar irregularidades, averías ni manipulaciones. Ante su segunda reclamación al 1004 se volvieron a hacer revisiones, comprobando que todo estaba correcto, por lo que se mantuvo la facturación, cómputo y cobro. Por su reclamación ante esta Junta Arbitral se realizó una revisión más exhaustiva el 29 de junio, de línea y caja terminal, comprobando que todo funciona correctamente. Analizando el promedio de facturaciones de su cliente y las facturas en cuestión, efectivamente aparecen repetidas llamadas al 097 (información deportiva) y posteriormente al 976 000 123, que es un nodo de acceso a internet. Considera, como hipótesis, que posiblemente pueda tratarse de un error en el nodo de acceso a internet hecho por el cliente, y que por error antepusiera el “0” en algunas marcaciones o conexiones a internet, por lo que en todos esos casos se produce una llamada que se completa y se factura.

En el servicio medido pendiente de facturar tienen diversas llamadas a un número 092, y accesos a internet a través de dos nodos diferentes, circunstancia de la que informa a la reclamante. Mantiene que el cómputo y facturación son correctos.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación de la parte reclamante al no haber quedado acreditado la no realización de las llamadas en cuestión, así como tampoco queda acreditado que los cómputos y facturación sean incorrectos.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 577/01-JA

### TELÉFONO

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en el mes de abril, recibió la visita de un comercial de la parte reclamada que les informó de las ventajas de la compañía. Siete días después recibieron una carpeta con información, entre cuya documentación está el contrato, en blanco, que podría haber suscrito, pero no le interesó y no firmó ni envió firmado contrato alguno. Su sorpresa fue recibir una factura de la parte reclamada (5.036 pesetas) en concepto de preasignación, siendo que no había querido contratar los servicios de esta operadora. Puesto en contacto con la empresa, para aclarar el tema, le daban largas sin soluciones efectivas. Posteriormente se dio cuenta que en su factura con su operador habitual no había consumos, por lo que le explicaron que estaba preasignado con otro operador. De nuevo recibió factura de la parte reclamada, siendo que todavía no había firmado contrato alguno. La parte reclamada le hizo un abono por el importe de la preasignación. Sin embargo, pese haber recibido el reintegro, recibió una carta de una empresa de recobros, reclamándole la cantidad, lo cual es ya inexplicable. Se tuvo que dirigir a su operador habitual para que le inhabilitaran la preasignación a la que estaba sometido y se hizo efectiva a final de agosto de 2001. Entiende que la compañía reclamada ha utilizado unos datos personales a partir de una visita comercial, que él los aportó al sólo efecto de recibir información. Rechaza que tenga deuda alguna con la parte reclamada puesto que no contrató sus servicios e incluso esto fue asumido por la parte reclamada, dado que le devolvieron la cantidad pagada por preasignación. Se ratifica en que ha habido una manipulación de sus datos personales, con los cuales le preasignaron a una compañía sin manifestar él la voluntad en este sentido. Reclama que se cese cualquier actuación de recobro por este asunto, que se cancele cualquier inscripción en registro de impagados y desautoriza a la parte reclamada para que utilice sus datos personales con cualquier fin.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito que es aportado al Colegio Arbitral y a la parte reclamante. En sus alegaciones afirma que se ha podido comprobar que hubo una recepción de contrato de solicitud de alta del servicio de preasignación con la parte reclamada, firmado por el cliente, y verificada la firma, considera correcta la facturación del cómputo de llamadas desde su teléfono. Manifiesta que el reclamante tiene facturas pendientes de abonar por importe de 2.804 y 7.293 pesetas.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación de la parte reclamante, estimando a la vez que no existe por su parte deuda alguna con la parte reclamada, ya que, si bien recibió información sobre la compañía, en ningún momento firmó ni aceptó contrato alguno que le vinculara y preasignara con la parte reclamada. Por lo tanto, la empresa reclamada cesará cualquier actuación de recobro por este asunto y cancelará cualquier inscripción en registro de impagados que haya podido ordenar contra el reclamante. La parte reclamada cancelará de sus bases de datos los datos personales referentes a la parte reclamante y dejará de utilizarlos para cualquier fin.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 316/01-JA

### TELÉFONO

#### Por presunta irregularidad en servicio de teléfono

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Que hoy día se han solucionado parcialmente los problemas pero que sigue habiendo ruidos de fondo, hay que colgar y volver a llamar con el gasto añadido que ello conlleva. Que hubo días en que no pudo llamar, y el 23 de julio de este año le llamaron por teléfono para ver si se había solucionado el problema pero no acudió personal de la parte reclamada. Que el tipo de tecnología es la denominada TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular) y por motivos que desconoce no funciona correctamente, por ser una tecnología que incluso se prevé su prohibición por la Comunidad Europea dentro de tres años. Que la parte reclamada le envía propaganda donde le ofrece unos servicios que a través de la tecnología TRAC no puede alcanzar, que sólo alcanzaría mediante tecnología digital. Que paga un servicio que la parte reclamada no ofrece, y concreta su pretensión en que se adecúe la tecnología a una que pueda alcanzar todos los servicios ofrecidos por la parte reclamada (acceso a internet, fax, etc.) por existir tecnología digital que presta estos servicios.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que constan cuatro averías que fueron reparadas en el mismo día del aviso. Que a la vista de la reclamación arbitral se hizo una revisión exhaustiva y el 23 de julio estuvieron por una causa puntual por ampliación de potencias de antenas suministradoras. Actualmente el sistema TRAC funciona, y aunque tenga limitaciones es un sistema que está autorizado y da el servicio telefónico.

### LAUDO

**Consideramos que a la vista de que el Sistema de Telefonía Rural de Acceso Celular (TRAC) está legalmente autorizado por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones para prestar servicio telefónico, debemos desestimar y así lo hacemos, la reclamación planteada.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 593/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación de servicios**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató un bono flexible con la empresa reclamada que incluía llamadas al exterior y a móviles. En la factura de 01-05-01 a 01-07-01 le han facturado las llamadas a móviles internacionales. Reclama personalmente a la parte reclamada y le comentan que le dieron a conocer el cambio de tarifas por medio de publicidad. Solicita la devolución de las facturas de mayo a julio de 2001, por importe de 25.837 pesetas más el 16% de IVA (4.134 pesetas), total 29.971 pesetas; y la factura de julio a septiembre de 2001, por importe de 10.184 pesetas más el 16% de IVA (1.629 pesetas). Total del importe reclamado 41.784 pesetas (251,13 euros).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax enviado a esta Junta Arbitral con fecha 24-01-02 y manifiesta que de acuerdo con lo solicitado por la reclamante, se ha procedido a la aplicación del bono contratado en la factura objeto de la controversia. No obstante la empresa notificó a todos los clientes el cambio de tarifas mediante e-mail explicativo y carta, donde se anexaba un folleto informativo sobre los nuevos bonos de la parte reclamada. Sin embargo a la factura n.º T44581605 de fecha 01-07-01 e importe de 40.851 pesetas, se ha rectificado el importe de 10.880 pesetas, en calidad de servicio, como medida de compensación por el impacto que este cambio ha tenido en la factura. Debido a que esta factura fue pagada en su momento, se solicita transferencia de 29.971 pesetas por la diferencia de la misma.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada, dado que no ha quedado acreditado que la parte reclamada notificase a la parte reclamante el cambio de condiciones del bono flexible contratado.**

**Por tanto la parte reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 251,13 euros (41.784 pesetas), correspondientes al importe indebidamente cobrado en las facturas de mayo a junio y de julio agosto de 2001.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 599/01-JA

### TELÉFONO

#### Por facturación con “Bono Flexible”

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que en diciembre de 2000 efectuó la contratación del “Bono Flexible” de la parte reclamada, el cual incluía 450 minutos al mes en llamadas provinciales, nacionales e internacionales, incluidos móviles extranjeros (zona A) desde las 20 h. hasta las 8 h., sábados, domingos y festivos durante todo el día.

Los primeros meses las facturas fueron correctas, descontando las llamadas a móviles extranjeros, concretamente a Finlandia donde tiene un hijo. Sin embargo, a partir de la factura del mes de junio de 2001 no le descontaban las llamadas efectuadas a móviles extranjeros y, la explicación obtenida es que a partir de mayo no entraban en el “Bono Flexible” dichas llamadas y que la parte reclamada había enviado una carta a todos sus clientes advirtiendo la modificación.

No habiendo recibido tal carta ni tampoco su esposa, que vive en Madrid y se encuentra en el mismo caso, y tratándose de una modificación unilateral de la parte reclamada, la parte reclamante está en desacuerdo con el importe de las facturas T40455944 y T42495307, ya que en ellas no se tiene en cuenta el “Bono Flexible” contratado.

Las mencionadas facturas fueron devueltas, pero ello no quiere decir que el reclamante se niegue a pagarlas, simplemente desea pagar lo que considera correcto y no lo facturado en ellas por la empresa reclamada, es decir, 1.500 pesetas + 240 pesetas de IVA = 1.740 pesetas por factura (10,46 euros).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que: “El motivo de la reclamación presentada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto a la no facturación de llamadas internacionales a móviles dentro del descuento Bono Flexible.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia, indicar cómo la parte reclamada llevó a cabo una campaña de correo postal en la que se informó a los clientes de la no inclusión de las llamadas a móviles internacionales en el Bono Flexible a partir del 1 de mayo de 2001, además de la existencia de notas informativas en las facturas exponiendo las modificaciones planteadas. Por todo ello, desconocemos el motivo por el que el cliente afirma no haber sido informado a pesar de los diversos medios utilizados por la parte reclamada.

No obstante, en calidad de servicio se ha procedido a refacturar la T42495307 por importe de 13.6009 pesetas, al tratarse de la factura devuelta por el cliente de mayor importe, a 1.740 pesetas. Por el contrario la factura T40455944 por importe de 10.399, pesetas y la T43901862 por importe de 5.176 pesetas, que también se encuentra impagada y afectada por la misma incidencia, deberían ser abonadas por el cliente al incluir llamadas efectuadas por éste y que ya no se encontraban contempladas por el descuento Bono Flexible.

## LAUDO

Vistas las alegaciones y facturas presentadas por la parte reclamante y las manifestaciones vertidas en su comparecencia por escrito de la parte reclamada, la misma debe proceder a realizar una refacturación teniendo en cuenta los siguientes extremos:

No ha quedado probado que la parte reclamada notificara al reclamante las modificaciones efectuadas en el Bono Flexible, excluyendo del mismo las llamadas efectuadas a móviles extranjeros a partir del 1 de mayo de 2001. No obstante ello, consideramos que la fecha de notificación de la factura T40455944, a la parte reclamante, 11-06-01, es la que debe tenerse en cuenta para considerar que él mismo ha tenido conocimiento de las variaciones realizadas en aquél.

Así pues, debe apreciarse lo siguiente:

1.<sup>a</sup> factura: n.º T40455944 (15-04-01 a 15-05-01) total importe: 1.740 pesetas (incluido IVA).

2.<sup>a</sup> factura: n.º T42495307 (15-05-01 a 15-06-01).

Teniendo en cuenta que a partir del 11-06-01 la parte reclamante se tiene por notificada en las variaciones del Bono Flexible, se extraen los consumos de las llamadas realizadas a móviles extranjeros a partir de esta fecha, la cantidad a satisfacer sería:

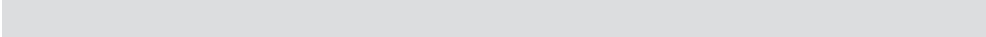
1.797,12 (total llamadas a móviles internacionales)

1.500 (cuota Bono Flexible)

Total: 3.297,12 pesetas más 16% IVA = 3.824,66 pesetas

3.<sup>a</sup> factura: T43901862 (15-06-01 a 15-07-01)

Procede el pago íntegro de 5.176 pesetas (incluido IVA y Bono Flexible)



**Con base a lo anteriormente expuesto, la parte reclamada debe refacturar por la cantidad que corresponde a la suma de las resultantes de la 1.<sup>a</sup>, 2.<sup>a</sup> y 3.<sup>a</sup> facturas y que asciende a un total del 10.740,66 pesetas (64,55 euros).**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 600/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que desde el mes de mayo de 2001 lleva abonando de forma reiterada unas llamadas efectuadas a su móvil, que teóricamente realiza desde el número fijo de su domicilio, llamadas que la reclamante afirma no haber efectuado.

Reclama a la parte reclamada y le contestan que han procedido a la revisión de la facturación y la misma es correcta.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que se ha procedido a la revisión de las facturas afectadas por la reclamación.

Desde el Departamento de Gestión se facilitan todas las llamadas realizadas desde 01-05-01 a 31-07-01.

La facturación se considera correcta, las llamadas con prefijo 1050 corresponden a las que el cliente ha realizado anteponiendo 1050 manualmente; el prefijo 104024 corresponde a las que se realizan automáticamente con preasignación.

El hecho de que en la factura T5169689 solamente se perciban las llamadas al número móvil es debido a que todas las demás llamadas (114) son metropolitanas y no se detallan en la factura.

En consecuencia, no corresponde la devolución del cargo de las llamadas que reclama el cliente, ya que la factura es correcta.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada, al no haber quedado debidamente acreditado que las llamadas no han sido efectivamente realizadas desde el teléfono del reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 628/01-JA

### TELÉFONO

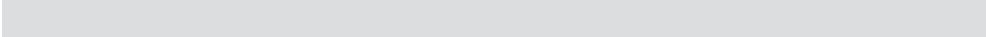
#### Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Conoció la oferta a través de la publicidad y se interesó por la campaña para contratar un línea analógica. Acudió a la sede comercial de la parte reclamada, le hicieron una oferta y la consideró interesante, por lo que decidió firmar el contrato. Así lo hizo en los primeros diez días de marzo de 2001. Aporta el contrato (n.º 13286) original, firmado el 12 de marzo de 2001, en el que se especifica la línea analógica, el tipo contratado, servicio de línea individual, sistema de facturación y otros detalles. Verbalmente le advirtieron que tardarían unos cuatro meses en instalarle la línea solicitada. Desde mitad de junio de 2001, al no tener la línea contratada, acudió a la oficina comercial donde contrató y llamó en repetidas ocasiones, incluso semanalmente; le dieron algunas explicaciones de deficiencias dentro de la empresa, pero ninguna solución satisfactoria. En el apartado 8 del contrato, la empresa se compromete a la conexión en un plazo máximo, que ha de indicarse en el anverso, y en el anverso no se especifica ninguno. Reclamó por carta vía fax y no le dieron respuesta efectiva. Después de siete meses, en octubre (mantiene que no pudo ser el 12 por ser fiesta local y nacional, sino algún día después) consiguió que se instalara la línea. Reclama la indemnización de 300 euros, ante la tardanza de la empresa y el incumplimiento de lo ofrecido, dado que en este periodo ha tenido que utilizar telefonía móvil, de mayor coste y hacer uso de cabinas y por las consiguientes molestias al verse privado de la línea tres meses más de los cuatro que sabía que tendría que esperar.

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, enviado por correo certificado del que consta la entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa el 28 de febrero de 2002, no comparece por medio de representante, ni por escrito alguno.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación de la parte reclamante, habida cuenta del considerable retraso de la empresa para instalar la línea contratada y ante la falta de información al consumidor sobre las causas de



**este retraso y desatender sus reclamaciones. El Colegio Arbitral ha considerado los gastos telefónicos del reclamante y las molestias ocasionadas, por lo que la parte reclamada le indemnizará con la cantidad de CIENTO CINCO EUROS (105 euros), mediante transferencia bancaria.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 687/01-JA**

### **TELÉFONO**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la empresa reclamada ha procedido a abonar al reclamante con fecha 28 de febrero la cantidad de 149,96 euros, correspondiente a la facturación del mes de agosto.

La facturación del mes de septiembre por importe de 8.199 pesetas (49,28 euros) todavía se encuentra pendiente de abono, solicitando el reclamante su anulación en este mismo acto; ya que no fue avisado del cambio de tarifas.

**LA PARTE RECLAMADA** habiendo sido formalmente citada para el acto no comparece ni por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

#### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, por entender que el cambio en las tarifas de facturación no le fue convenientemente notificado; por tanto la parte reclamada anulará la facturación del mes de septiembre de 2001.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 393/01-JA

### TELÉFONO

#### **Por facturación de importes irregulares**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, ampliando la misma a la última factura que en este acto aporta por importe de 186.749 pesetas. Tiene contratada con una compañía la tarifa plana de acceso a Internet durante el horario de 18 h. a 6 h. y la compañía de teléfono reclamada le ha facturado estos accesos. Que en esta facturación aparecen unos números que no son los que el icono tiene predeterminado como nodo de conexión. Que no está conforme con las facturaciones ya que el icono de acceso de la compañía lleva incorporado el número de nodo de acceso, por lo que no entiende cómo puede ocurrir la conexión a un número distinto que posteriormente se factura por el operador de telefonía reclamado. Que en una ocasión llamó a la parte reclamada y le dijeron que el nodo no era correcto.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece y presenta escrito oponiéndose a la reclamación, manifestando que la reclamante al contratar la tarifa plana de acceso a internet en fecha 12-01-01 se le facilitó el número, que excepto un breve periodo de tiempo, el resto se ha conectado a un número que no es el facilitado por la parte reclamada y por lo tanto no se hace responsable de la petición, salvo en la cantidad de 2.220 pesetas que se compromete a abonar al reclamante por accesos a Internet.

### LAUDO

**Consideramos de las alegaciones expuestas y los documentos aportados, que el ordenador no estaba debidamente configurado para el acceso a internet a través del nodo facilitado por la parte reclamada cuyo número no ha sido negado por el reclamante, y apreciándose asimismo una falta de control técnicamente posible por el usuario a través de su terminal, del número telefónico de acceso. Por ello entendemos que no cabe imputar responsabilidad alguna a la operadora de telecomunicaciones. Y en consecuencia debemos desestimar y así lo hacemos, la reclamación planteada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 394/01-JA

### TELÉFONO

#### Por presunta irregularidad en facturación de teléfono

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Reclaman que se factura por un 906, que esto consta advertido por las organizaciones de consumidores y se trata de un número 906 compartido por la parte reclamada, que el número 906 no ha sido programado por el reclamante, que ha interpuesto reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones pero que se acoge al sistema arbitral y solicita la anulación de la facturación en cuanto a las llamadas al 906 ofreciendo depositar su importe, pagando la parte de facturación que no se corresponda con el número de teléfono controvertido.

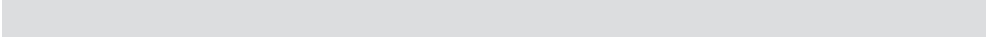
**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que desde el 22-08-01 el cliente está dado de baja de la parte reclamada, y tiene una deuda de 398.676 pesetas. Que presentó reclamación al 1004 el 26 de abril al no estar de acuerdo en llamadas al resto, siendo correcta la facturación. Que al haber presentado arbitraje simultáneamente con escrito dirigido a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones deberá el reclamante optar por un organismo u otro. Que consultada la Comisión de Mercado de Telecomunicaciones, la numeración objeto de reclamación no se corresponde con ninguna de las asignadas a la parte reclamada, sino a otra empresa que a su vez es intermediaria con otras empresas, por lo que la parte reclamada no tiene responsabilidad ninguna, limitándose en este caso a dar acceso a la red a través de sus sistemas y equipos.

La facturación es correcta, y en este acto reconviene solicitando el pago del importe adeudado.

### LAUDO

**Consideramos que a la vista de las pruebas y de las alegaciones de las partes, el número 906 que aparece facturado no se corresponde con la numeración de la parte reclamada, sino de otra empresa, por lo que desestimamos la reclamación.**

**Analizando la reconversión planteada, cuya deuda declaramos cierta, vencida y exigible, la estimamos y mandamos a la parte reclamante que abone a la parte reclamada la cantidad adeudada. Este pago, dadas las especiales cir-**



**cunstancias concurrentes se deberá realizar en los fraccionamientos mensuales que las partes acuerden libremente, y que en ningún caso serán inferiores a tres ni superiores a seis.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 382/01-JA

### TELÉFONO

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación presentada. Contrató con la parte reclamada un Bono Flexible el 14-11-00. Le indicaron que llamara al día siguiente para comprobar que estaba preasignado. Así lo hizo el 15-12-00, cuando también consultó si debía marcar en sus llamadas el 1050, a lo que le contestaron que no hacía falta. Se sorprendió al recibir las facturas de otra empresa, ya que no se le facturó conforme a lo que él había contratado con la parte reclamada. Contrató el Bono Flexible de la parte reclamada ya que le resultaba interesante para realizar llamadas al extranjero con una cuota prefijada (450 minutos por 1.500 pesetas al mes); insiste en que expresamente preguntó si tenía que marcar el 1050 y le reiteraron que no era necesario. Se reitera en que actuó conforme a las indicaciones de la operadora del 060, por lo que no marcaba el 1050. Pagaba en sus facturas 1.400 pesetas (más IVA) por el Bono Flexible. Reclama a la parte reclamada las cantidades facturadas por llamadas internacionales y nacionales (33.194 pesetas más IVA). Aporta documentación referente a su reclamación. No ha recibido documento alguno en el que le comuniquen la denegación de la preasignación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito para formular la siguiente oposición:

1. La parte reclamante reclama a la parte reclamada el abono de 33.194 pesetas más 5.311 pesetas de IVA en concepto de llamadas internacionales facturadas por otra empresa, porque considera que debía haber sido la parte reclamada quien le hubiera facturado dichas llamadas.

2. El reclamante contrató con la parte reclamada el servicio de telefonía fija 1050 el 15-09-99 dado que el cliente estaba satisfecho con los servicios prestados por la parte reclamada, con posterioridad a esa fecha solicitó la facilidad de preasignación de larga distancia, a fin de no tener que marcar previamente el prefijo 1050 de la parte reclamada al efectuar sus llamadas. La parte reclamada siguiendo el procedimiento establecido legalmente para ello, realizó las gestiones oportunas con el operador dominante a fin de hacer efectiva la petición de facilidad de preasignación de la parte reclamante a favor de la parte reclamada. No obstante, la otra empresa denegó la facilidad de preasignación instada por la parte reclamante, lo cual le fue

comunicado telefónicamente al reclamante por parte de la parte reclamada en fecha 07-08-00, como puede apreciarse en documento que se adjunta. En fecha 14-11-00, el reclamante contrató el Bono Flexible de la parte reclamada y que, a pesar de que desde la parte reclamada se le había informado de la no habilitación de la facilidad de preasignación, en fecha 07-08-00 el reclamante no marcó el prefijo 1050 de la parte reclamada para efectuar sus llamadas, por lo que fue la otra empresa quien le facturó las mismas.

3. La parte reclamada informó correctamente al reclamante de la no habilitación de la facilidad de la preasignación solicitada, por lo que el reclamante conocía la necesidad de tener que marcar el prefijo 1050 de la parte reclamada previamente a la realización de sus llamadas. Rechaza la reclamación considerando que no procede abonar al reclamante cantidad alguna en concepto de llamadas internacionales.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante, al considerar que actuó en la confianza de hacerlo conforme a las indicaciones de la empresa para realizar sus llamadas (empresa de la que ya era cliente previamente a contratar el Bono Flexible, y a la que en su día solicitó por escrito la preasignación a favor de la parte reclamada). Por lo cual, la parte reclamada abonará al reclamante la cantidad de 231,42 euros.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 427/01-JA

### TELÉFONO

#### **Por supuestas irregularidades en el suministro de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que a pesar de solicitarlo en numerosas ocasiones, telefónica y personalmente (en fechas 30-04-01, 05-06-01, 12-06-01, 14-06-01) no ve atendida su reclamación, consistente en que desde la fecha 01-01-01 no se le ha cerrado el ciclo de facturación. Manifiesta que en su contrato consta una periodicidad de facturación mensual. Las facturas que no ha recibido son del periodo de enero a junio de 2001.

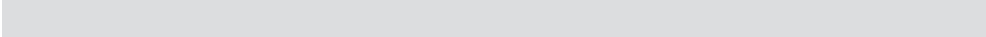
El 29-06-01 recibe las cinco facturas retrasadas en bloque. Las ha pagado en su totalidad. Desea se haga constar que es un problema muy extendido a otros usuarios, siendo una práctica injusta con los mismos.

En este acto reclama una indemnización por los daños causados por la reclamación sucesiva sin verse atendida, y a consecuencia de ello tener que hacer frente al pago en una sola vez de las cinco facturas retrasadas en bloque. Reclama que le devuelvan el importe de las cinco facturas por incumplimiento de contrato, y que asciende a un importe de 23.016 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que desde el Departamento de Atención al Cliente se ha procedido a analizar la reclamación interpuesta de adverso por la parte reclamante, con motivo de la no recepción de cinco facturas que debían haber sido emitidas desde el mes de enero de 2001. A este respecto, señalar que desde la parte reclamada se lamentan profundamente las molestias que con este motivo se le hayan podido ocasionar, y dado que la cliente ha procedido al pago de las cinco facturas objeto de la presente reclamación, en la actualidad no tiene ninguna cantidad pendiente de abono con la parte reclamada.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda estimar parcialmente la reclamación presentada debiendo abonar la parte reclamada a la parte reclamante la cantidad de 5.000 pesetas como indemnización por los daños y perjuicios ocasionados al haber incumplido la**



**parte reclamada el contrato firmado, en el que se indicaba que la facturación debe hacerse mensualmente, y además ésta fue solicitada reiteradamente por la reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 449/01-JA

### TELÉFONO

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación de servicios**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que desde el 28-08-00 está preasignada con una empresa para llamadas a larga distancia, a principios de enero de 2001 llama a esta empresa para introducirse en el servicio de metropolitanas, y le comentan que desde enero de 2001 consta dada su baja de preasignación.

En varias fechas del mes de abril habla con la parte reclamada para que le aclaren quién ha dado de baja su preasignación con la nueva empresa y no recibe respuesta alguna.

Aportadas pruebas por parte de la parte reclamada la reclamante afirma que con fecha de 11-12-01 que una comercial de la parte reclamada acude a su casa, ofreciéndole unos servicios, fecha en la que la reclamante firma el documento de solicitud de inhabilitación de la preasignación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 17-08-00 se habilita la preasignación para llamadas de larga distancia.

El 08-01-01 se procede a la baja de preasignación con la nueva empresa por solicitud de la reclamante, en virtud del documento firmado por la misma fecha 11-12-00 del cual se hace entrega en este acto.

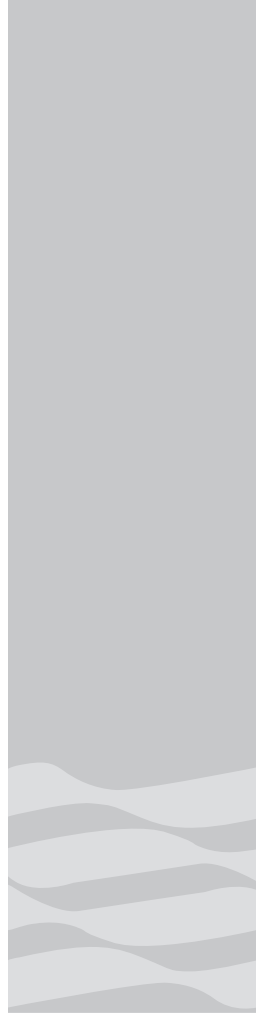
El 11-05-01 se habilita de nuevo la preasignación global con la nueva empresa.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación impuesta ya que dada la presentación de las pruebas ante este Colegio Arbitral queda demostrado documentalmente que la reclamante solicitó con fecha 11-12-00 la inhabilitación de la preasignación con la nueva empresa.**



TELÉFONO - INTERNET



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 850/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** ante la imposibilidad de asistir personalmente a este acto, comparece mediante escrito en el que se ratifica en su reclamación y solicitud de arbitraje y a la vez manifiesta: “Con respecto a esas llamadas a unos ciertos números de teléfono y que no ha realizado nadie de mi familia, quiero que al igual que a mí se me obligó a soterrar el cable telefónico al entrar en mi finca, se sotierre el de ustedes que va exterior, desde el cajetín que se me deriva, ya que esto puede ser un aviso que mañana me puede salir caro. En una palabra que vigilen ustedes, la parte reclamada, su línea y el cajetín no lo tengan accesible a una persona en pie”.

Se da copia de este escrito a la empresa reclamada y al Colegio Arbitral, que dispone de copia de todo el expediente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamación se refiere a un teléfono instalado en la provincia de Ávila. Actualmente tiene contratado con la parte reclamada el alquiler de línea, que en su día se instaló calificada como extrarradio, por estar a cierta distancia de zona urbana. Por llamada al 1004, el 23 de noviembre, reclamó por llamadas que le habían sido facturadas, una a Ávila y otra a un 906; alegó que en esa vivienda, ocasionalmente sólo vive una persona mayor. La parte reclamada procedió a revisar la línea, sin detectar anomalías, por lo que mantuvo el cargo. Tras la reclamación a través de la Junta Arbitral se realizaron revisiones más completas. Se detecta que los números llamados por los que se impugna la factura y se hace reclamación, corresponden a números de datos, nodos de acceso a Internet; llamadas hechas en un fin de semana de octubre; y el 1 y 2 de noviembre, puente de Todos los Santos. En otras líneas que el reclamante tiene contratadas en Zaragoza también aparecen llamadas a esos mismos nodos de acceso a Internet por los que el cliente reclama, la parte reclamada considera que el cómputo y facturación son correctos con respecto al teléfono en la provincia de Ávila por el que se reclama. Considera que a su vez el estado y funcionamiento de la línea no ha presentado anomalía alguna en las revisiones que se han efectuado. Añade, como información al reclamante que, si el cliente lo desea, a través de llamada al 1004 puede restringir la salida de llamadas desde su teléfono a líneas 906 y de tarificación adicional.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, considera que hecha la revisión de línea y aportadas las explicaciones que da la compañía, el reclamante tiene la explicación que pedía en su solicitud de Arbitraje y acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante al considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas por las que reclama no se hubieran realizado efectivamente desde su teléfono instalado en Candeleda (Ávila), considerando que el cómputo y facturación son correctos.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 866/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que su facturación termina el día 11 de cada mes y el 4 de diciembre recibe factura por importe de 93,75 euros; en tal factura aparecen llamadas a 906 que manifiesta no haber realizado. A través de llamada de reclamación revisaron las llamadas y conexiones efectuadas desde su ordenador. Considera inadecuado o considera duda razonable que el reclamante haya utilizado servicios 906, analizando su historial de facturación, en el que nunca aparecen llamadas a estas líneas. En este acto reclama el equivalente a 8.727,15 pesetas. Manifiesta que la línea estaba contratada por un profesional anteriormente, familiar suyo, quien tenía un contrato profesional. Se reitera sobre su historial de facturación, que nunca ha presentado cargos tan elevados. Considera que no queda demostrado que desde su línea se hayan hecho conexiones a 906. Afirma que esas conexiones tampoco las ha podido hacer otro familiar suyo, residente en la vivienda. Reconoce que en las horas que aparecen los importes impugnados seguramente estaría haciendo uso de Internet. Considera que alguien, no él, por red ha hecho consumos en su línea. Se refiere a llamadas de escasos segundos, lo que considera intentos de conexión. Se reitera en su reclamación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el teléfono objeto de reclamación, instalado a nombre del reclamante tiene contratado el alquiler de línea telefónica y está preasignado con otra operadora. Se trata de un abono no particular, sino profesional, por lo cual está fuera de la Oferta Pública de Sometimiento que la parte reclamada tiene hecha al Sistema Arbitral de Consumo, por lo cual considera que el Arbitraje así propuesto no podría llevarse a cabo. Hecha la aclaración por parte del reclamante, la parte reclamada admite en este acto el Arbitraje de Consumo propuesto, considerando que el uso actual de la línea es de un particular, considerado consumidor final.

En la atención a través del 1004 ya informaron al cliente que en las llamadas por las que reclama corresponden a nodos de Internet. Se realizaron las pertinentes revisiones y al no detectar anomalía, se mantuvo la facturación y cargo como correctos. Tras una nueva reclamación, se estudió el expediente y se realizaron nuevas revisiones técnicas, sin detectar anomalías. El reclamante está preasignado para llamadas a larga distancia con otra compañía. Las llamadas a Internet, a través de números de tarificación adicional son servicios prestados por otras empresas; se

trata de servicios de información diversa y precisan la descarga generalmente de un software específico y el acto consciente del usuario del ordenador de conectarse; por tanto, al conectarse a líneas 906, no se factura dentro de las llamadas metropolitanas ni en la tarifa plana que pudiera tener contratada el usuario. Considera que el responsable de las conexiones que se puedan hacer en los accesos de Internet es el usuario. Y considera que el responsable de la información que figura en las páginas de Internet es la empresa titular de esa página en la red. Analiza las llamadas consecutivas, a 901 (información de consumo) y seguidas a 906. El reclamante tuvo vigente una Tarifa Plana de acceso a Internet, contratada el 9 de abril de 2002 con nodo 908 200 020, y se da de baja dos días después, luego contrata otro nodo 908 207 000, nodo asignado a otra compañía. Tiene contratado detalle de un nodo de acceso a Internet. Informa al reclamante de la posibilidad que tiene de solicitar a través de llamada al 1004 la restricción de llamadas a servicios de tarificación adicional. Rechaza la reclamación al considerar que el cómputo y facturación son correctos.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la parte reclamante al no haber quedado suficientemente acreditado que las comunicaciones por las que se reclama no se establecieron desde la línea telefónica del reclamante, ni que existiera anomalía alguna en el funcionamiento. No se aprecian por tanto irregularidad en el cómputo y facturación cargados por la parte reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 606/01-JA EXPTE. NÚM. 666/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en facturación de servicios

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se reitera en sus reclamaciones y Solicitudes de Arbitraje de 13-09-01 y 09-10-01, cuyos expedientes han sido acumulados y se verán en un sólo acto. Reclama por llamadas facturadas que considera que no le corresponden. Además, en determinados días aparecen 30 e incluso 33 llamadas, cosa que no ve posible en su domicilio. Afirma que no es posible que se hayan hecho estos consumos, siendo que es su hija, una persona adulta, quien esporádicamente utiliza Internet por cuestiones de trabajo. Desconoce el nodo de conexión a Internet que se utilizaba en los meses facturados que dieron origen a esta reclamación. Reclamó a través del 1004 y sin darle solución únicamente le insinuaron que podía tratarse de teléfonos de ocio o líneas eróticas. Se reitera en que es imposible que en un día se efectuaran tantas llamadas, manifiesta que no es usuario de Internet y desconoce los mecanismos y procedimientos de conexión a la red y navegación. Reclama en este acto el equivalente a 40.213 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la línea por la que se reclama es de abono particular y tiene sólo contratado con la parte reclamada el alquiler de línea. El cliente reclamó a través del 1004, por la factura de agosto-septiembre 2001 y se procedió a realizar las revisiones oportunas, tras lo que se mantuvo el cargo. Por la facturación siguiente se volvió a reclamar. A raíz de la reclamación ante esta Junta Arbitral de Consumo se realizó una revisión exhaustiva, de la que aporta informe. En esta revisión del 20-11-01 se verificó la caja terminal cerrada, dentro del cuarto del conserje, quien dispone de llave, se hizo revisión de línea, equipo y componentes eléctricos, sin detectar anomalía de funcionamiento alguna, por lo que se mantiene el cargo. El “906” por el que se reclama corresponde a una empresa de telecomunicaciones (número adjudicado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones); se trata de llamadas de datos, no son llamadas de voz y no son gratuitas. Los accesos a Internet por estos números no se facturan dentro de la Tarifa Plana que pueda tener contratada el usuario. Los usuarios de Internet deben conocer que el pago se hará en la facturación; para acceder a esta página hay que descargar un software, lo cual requiere un acto consciente del usuario, y las páginas presentan las advertencias de ser de pago. Repasa la factura del 4 de diciembre y da cuenta de los nodos de conexión que han sido utilizados, de distintas em-

presas, lo que demuestra que en cada momento el cliente, a través de su ordenador accedió a Internet por nodos distintos. Considera que todas estas llamadas están correctamente facturadas, por lo que mantiene el cargo y rechaza la reclamación presentada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la parte reclamante al no haber quedado suficientemente acreditado que las conexiones a Internet facturadas por las que reclama no hubieran sido hechas desde su domicilio. Analizado el detalle de llamadas metropolitanas correspondiente a la factura de 4 de octubre de 2001, en el que aparecen desglosadas todas las llamadas recogidas en dicha factura, ha quedado acreditado que, tras conexiones efectuadas a Internet a través de los nodos utilizados por el usuario se han producido, seguidamente, accesos a páginas de pago disponibles en la red.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 492/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se abonó a la tarifa plana de la parte reclamada para el acceso a Internet. Conectó el nodo que le proporcionó la parte reclamada, pero en la siguiente facturación de la compañía, le cargaron las conexiones hechas a Internet, pese a estar abonado a la cuota de tarifa plana. Ha intentado solucionar el asunto con la empresa reclamada, por medio del teléfono pero no ha obtenido satisfacción ni respuesta alguna, por lo que se vio obligado a interponer reclamación ante la Junta Arbitral. Aporta facturaciones anteriores de la compañía para calcular la media de consumo en su domicilio. En el año 2001: 7.079 pesetas en cada recibo bimensual y en 2000, 6.339 pesetas. Ha calculado la media de consumos, no de otros conceptos y aporta al Colegio Arbitral el cálculo de estos consumos. En este acto reclama la cantidad de 20.031 pesetas en efectivo, considerando que esta cantidad es a su favor, como diferencia entre lo facturado por la parte reclamada y la media de su consumo, ya que la parte reclamada le debería haber facturado según la tarifa plana que contrató.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito que es aportado al Colegio Arbitral y a la parte reclamante, y queda en el expediente. Alega que en atención a la reclamación procedió a la rectificación a importe 0 de la factura. Ofrece como compensación cuatro meses gratuitos de bono tarifa plana.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación de la parte reclamante, al considerar que la parte reclamada no cumplió con las condiciones del bono tarifa plana contratado. Por ello, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 120,93 euros (20.032 pesetas), mediante transferencia bancaria a la cuenta de la parte reclamante en la cual tenía domiciliados los recibos con la parte reclamada.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 136/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la facturación de servicios

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 04-08-00 se dio de alta en tarifa plana de la parte reclamada. Tiene constancia del nodo de conexión asignado y repetidamente llamó para comprobar si era correcto. La parte reclamada le informó de que a partir del 20 de noviembre de 2000 se produciría la preasignación automática en todas sus llamadas, lo que aceptó. A partir de esa fecha, las conexiones a Internet que le factura la compañía son a un nodo 975 000 123, con lo que la compañía de teléfonos le factura llamadas interprovinciales a Soria. Afirma que ha abonado las 20.418 pesetas referidas por la parte reclamada. Reclama a la parte reclamada puesto que pagó un servicio que no ha recibido y ello le ha generado una deuda desmesurada con la compañía de teléfonos. Siempre ha utilizado el nodo de conexión que le asignaron y nunca otro, no cambió la configuración de su ordenador. No le consta que la parte reclamada le diera nuevas instrucciones en cuanto a la conexión a Internet al producirse la preasignación global. Revisadas las facturas y los importes de las llamadas a Soria (nodo con prefijo 975), reclama a la parte reclamada la cantidad de 87.189 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito, en el cual realiza las siguientes ALEGACIONES:

1.<sup>a</sup> La reclamante pone de manifiesto su disconformidad con la facturación realizada por la compañía de teléfonos en concepto de conexiones a Internet, puesto que había contratado el servicio tarifa plana de la parte reclamada para este fin.

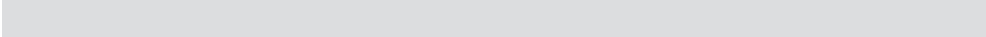
2.<sup>a</sup> En fecha 3 de agosto de 2000, la reclamante contrató el servicio referido. A pesar de que la parte reclamante se conectó correctamente a través del nodo proporcionado por la parte reclamada durante los meses de agosto y septiembre del mismo año, a partir del día 30 de septiembre sus conexiones a Internet empiezan a ser facturadas por la compañía de teléfonos como si se tratara de llamadas interprovinciales. Así mismo debe señalarse que en fecha 19-11-00, la parte reclamante volvió a efectuar sus conexiones a Internet a través del nodo de la parte reclamada. A este respecto debe tenerse en cuenta que el hecho de que la reclamante se conectara correctamente durante los dos primeros meses a través del nodo proporcionado por la parte reclamada prueba que la compañía no incurrió en error alguno al proporcio-

nar la información precisa para que la reclamante pudiera configurar el nodo, porque de no haber sido así, la reclamante no hubiera podido conectarse en ningún caso a través del nodo de la parte reclamada. En este sentido, debe señalarse que dado que no hay constancia de la existencia de incidencia alguna atribuible a la parte reclamada, cabe pensar que el error en la configuración del nodo pueda deberse a un error cometido por la propia reclamante, debiéndose probablemente a la creación de dos iconos de acceso a Internet en su ordenador, uno configurado con el prefijo 1050 de la parte reclamada y otro sin el prefijo de la parte reclamada, lo cual explicaría que la reclamante se conectara correctamente durante los dos primeros meses y después lo hiciera a través de la compañía de teléfonos, volviendo a efectuar sus conexiones nuevamente a través del nodo de la parte reclamada en fecha 19 de noviembre de 2000. Por lo expuesto, considera que no puede hacerse responsable a la parte reclamada de los servicios prestados por otro operador distinto, como en este caso de los prestados por la compañía de teléfonos, puesto que dado que es la reclamante quien escoge libremente el operador a través del cual conectarse a Internet, la única responsable de la elección de operador es la propia reclamante. No obstante lo anterior, la parte reclamada en aras de dar a sus clientes el mayor grado de satisfacción posible, en concepto de calidad de servicio, se ha acordado emitir factura rectificativa por importe de 5.460 pesetas de la factura, cuyo importe original ascendía a 8.476 pesetas, la cual había sido abonada por la reclamante, correspondiéndole por tanto la devolución de 3.016 pesetas. Así mismo debe señalarse que la reclamante tiene pendientes de abono con la parte reclamada la factura por importe de 13.731 pesetas y otra por importe de 6.687 pesetas, ascendiendo la cantidad a abonar por la reclamante a 20.418 pesetas.

3.<sup>a</sup> En consecuencia, responsabilizar a la parte reclamada por la facturación realizada por unos servicios prestados por otro operador distinto resultaría del todo desproporcionado. Así mismo, y en concepto de calidad del servicio, desde la parte reclamada se ha podido efectuar la compensación de las cantidades debidas y de las cantidades abonadas por la reclamante, debiendo abonar la reclamante a la parte reclamada la cantidad de 17.402 pesetas. Solicita, ejercitando la reconvencción que, desestimando la reclamación, se acuerde el pago de la reclamante a la parte reclamada de la cantidad de 17.402 pesetas.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante por considerar que la empresa reclamada no debe responder por los servicios**



**facturados por otra operadora, elegidos libremente por el usuario del servicio, que es quien configura su ordenador para cada una de las conexiones que haga a Internet y puede comprobar el nodo a través del cual está conectado en cada momento.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 216/01-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por presunta irregularidad en facturación de teléfono**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que está suscrito al bono ciudad por el cual se le ofertaba el acceso a Internet entre las 18 horas y las 8 horas del día siguiente, siendo gratuitos los 600 primeros minutos y el resto se facturaría a precio de llamada metropolitana; al recibir la factura observó que las llamadas al 901 se facturan como restos y no como metropolitanas. Que está conectado a través de otras operadoras. Reclama el exceso de facturación.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta a la vista de la factura y de lo alegado por el reclamante éste no tiene contratado ningún acceso a Internet por medio de la parte reclamada y sí por otras operadoras, por lo que no hay responsabilidad de la parte reclamada encontrando correcta la factura.

### **LAUDO**

**Consideramos que la publicidad realizada por la parte reclamada inducía a error al ofrecer 600 minutos en llamadas metropolitanas que podrían servir para navegar por Internet, sin especificar que las llamadas al 901 el sistema no las reconoce como llamadas metropolitanas aun cuando en la tarificación se comporten como tales. Por ello debemos estimar y estimamos la demanda y ordenamos a la parte reclamada que en el próximo recibo que emita, compense al reclamante en la cantidad de 1.674,49 pesetas más el IVA correspondiente.**

Dicho laudo ha sido adoptado por MAYORIA.

**VOTO PARTICULAR** que formula la vocal de las organizaciones empresariales: **Disiente del parecer de la mayoría, entendiendo que debió desestimarse la petición porque el bono ciudad solamente ofrece el descuento en llamadas metropolitanas, entendiendo que las llamadas 901 son de resto y por lo tanto la facturación es correcta.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 219/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en contratación de servicios**

**LA PARTE RECLAMANTE**, que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo, cuya recepción firmó el mismo reclamante con fecha 13-06-01, y que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

En su solicitud de arbitraje manifestó que contrató con la parte reclamada un bonoweb 12 H con validez del 9 de junio al 8 de julio de 2000, por lo que abonó el importe de 1.000 pesetas en factura correspondiente al periodo 15 de junio a 15 de julio de 2000. En la factura siguiente, periodo 15 de julio a 15 de agosto de 2000 le facturan fuera de bono las conexiones a Internet que se produjeron los días 6, 7 y 8 de julio de 2000 por valor de 1.547 pesetas más IVA. Se le cobra dos veces esta conexión en el bonoweb y como conexión alternativa, estando en horario y fechas cubiertas por el bono prepago. Reclama el importe de 1.547 pesetas más IVA correspondiente a las conexiones con Internet de los días 6, 7 y 8 de julio de 2001, cobradas por adelantado con el bonoweb 12 H.

**LA PARTE RECLAMADA**, que ha sido formalmente citada para este acto, comparece por escrito y manifiesta que tras haber procedido el Departamento de Gestión de Incidencias al análisis de la reclamación, lamentan las molestias que se hayan podido ocasionar, se ha procedido a descontar la cantidad de 1.546 pesetas de la factura que el reclamante tenía pendiente de abono con la parte reclamada, resultando un saldo a su favor por importe de 1.306 pesetas.

Asimismo, y teniendo en cuenta que el reclamante tenía pendiente de abono con la parte reclamada la factura por importe de 573 pesetas se procede a compensar la cantidad de 1.306 pesetas y la de 537 pesetas resultando un saldo a su favor por importe de 733 pesetas (IVA incluido).

Se ha procedido a solicitar el abono de 733 pesetas (IVA incluido) a la parte reclamante, cantidad que le será bonada mediante transeferencia bancaria.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones presentadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación del importe de 1.547 pesetas más IVA,**

por considerar que ha habido un reconocimiento de deuda por la parte reclamada manifestada en su alegación única, sin quedar demostradas, por falta de aporte de pruebas, las deudas contraídas por el reclamante en facturas, por lo que no estimamos conveniente el finiquito que alega la parte reclamada, debiendo abonar el importe de 1.547 pesetas más IVA mediante la forma que se estime oportuna entre las partes, y en un plazo no superior a 15 días desde la fecha de comunicación del laudo.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 704/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por presunta irregularidad en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, de la que ha dado lectura, añadiendo que el problema es muy generalizado y afecta a muchos ciudadanos, como muestra la reclamación unida al expediente a nombre del titular de otro teléfono, que es una reclamación tipo, que se siente engañado por la parte reclamada, ya que tiene tarifa plana con otra compañía y no ha accedido al 906 de forma consciente y por lo tanto reclama la devolución de las 42.959 pesetas que ha pagado.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que la compañía ha realizado la revisión de los componentes técnicos de la instalación, y el correcto funcionamiento de los procesos de facturación y tecnología digital; que la parte reclamada no es titular de ningún 906 como acredita mediante copia de asignación de la RED INTELIGENTE. No existiendo anomalía ninguna entiende que el importe facturado y pagado es correcto.

#### **LAUDO**

**Del estudio de la secuencia de llamadas en las facturas de la parte reclamada y de su operador de nodo, queda suficientemente acreditado que las comunicaciones dirigidas a los 906 sí que se han producido a través de la línea telefónica utilizada por el reclamante, y dado que el navegador utilizado (Explorer) permite en todo momento saber el nodo al que se está conectado, no puede alegarse ignorancia respecto de una circunstancia que el usuario podía controlar mediante comprobaciones previas y/o adicionales, dentro de las utilidades de su equipo informático.**

**En consecuencia, debemos desestimar y así lo hacemos, la reclamación planteada contra la parte reclamada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 783/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por facturación irregular acceso a Internet

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que contrató la tarifa plana a través del 1004 al terminar el curso y como regalo para sus hijos. Antes tenían conexión a Internet que controlaban para no pagar en exceso.

En el 1004 le facilitaron el 908 200 090 y tuvieron muchos problemas para conectar. Posteriormente volvió a llamar y le indicaron que lo hiciera al 908 200 290. A partir de aquí viene el problema pues en agosto se le facturaron 55.030 pesetas. Ante ello se dieron de baja. Solicita que se le cobre como si estuvieran en tarifa plana y se le reintegre la cuantía Internet en consumo metropolitano.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que según consta en el archivo de tarifa plana, el 10 de julio de 2001 se contrató la tarifa plana asignándole el nodo 908 200 090 y se dio de baja el 1 de octubre de 2001. El 10 de octubre de 2001 en llamada al 1004 formuló reclamación que se desestimó el 11 de octubre. Ofrece reintegrar la tarifa plana de los meses de agosto, octubre y el siguiente recibo por importe total de 8.433 pesetas.

La reclamante no acepta la propuesta.

### LAUDO

Consideramos que a la vista de las alegaciones de las partes y documentación presentada, se contrató la tarifa plana en el 1004 el día 10 de julio de 2001, por lo cual la factura de fecha 4 de agosto en la que se reclama devolución de importe de llamadas a Internet no debe ser objeto de controversia pues las llamadas se corresponden a fechas anteriores a la contratación de la tarifa.

Por el contrario, respecto de la factura de octubre, entendemos que no habiendo probado la reclamada culpa exclusiva de la reclamante en la configuración del nodo, que por contra la reclamante manifiesta que le fue facilitado por el 1004 donde contrató la tarifa plana al observar el deficiente funcionamiento del nodo 908 200 090, debemos ESTIMAR la reclamación planteada y



a la vista de la cantidad total facturada desde el 11-07-01 a 11-09-01 por consumo metropolitano y conforme al consumo ordinario observado en facturación precedente, mandamos a la parte reclamada que reintegre a la reclamante la cantidad de 287,87 euros.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 799/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación.**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que leyó un anuncio en prensa en el que una empresa ofertaba una serie de servicios, los cuales fueron contratados por el reclamante, incluyendo dicha oferta seis meses gratuitos de conexión a Internet.

Una vez configurado su acceso a Internet le llega la factura emitida por la parte reclamada cuando en los servicios contratados el acceso a Internet era gratuito. Reclama telefónicamente en repetidas ocasiones a la empresa contratada y le remiten su reclamación a la parte reclamada.

Las facturas emitidas no han sido abonadas por el reclamante. Se encuentra disconforme con la forma de actuación de la parte reclamada, le ha sido casi imposible contactar con una persona responsable de la empresa reclamada.

Solicita que sean anuladas las facturas emitidas por la parte reclamada, debido a que en ningún momento ha establecido una relación contractual con dicha empresa; así como que sea cancelada cualquier inscripción del reclamante en ficheros de morosos en que pueda estar incurso por este motivo.

**LA PARTE RECLAMADA** habiendo sido formalmente citada para este acto, no comparece ni por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada y considerando que el contrato suscrito en su día por el reclamante fue efectuado con otra empresa, y las facturas aparecen emitidas por la parte reclamada, con la cual no consta que suscribiese contrato alguno, procede anular las facturas emitidas por la empresa reclamada con fechas 18 de enero, 2 de abril, 17 de mayo, 1 de agosto, 15 de septiembre y 15 de noviem-**

bre de 2001 por una cuantía total de 29,56 euros, así como que por la parte reclamada se proceda a cancelar la inclusión del reclamante en ficheros de morosos, impagados o de solvencia patrimonial por este motivo, certificándolo por escrito al reclamante y a esta Junta Arbitral.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 812/01-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por presunta irregularidad en facturación de acceso a Internet –tarifa plana–**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que su hermano le dio de alta en Internet a través de una empresa, y al día siguiente solicitaron darse de baja. Que le han llegado hasta 4 facturas, con las que no está de acuerdo, ya que al darse de baja no tienen por qué facturar. Está conforme con pagar las llamadas pero no la tarifa plana. Solicita la devolución de las dos primeras facturas pagadas y la anulación de la tercera que no se pagó.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece pese a estar reglamentariamente citada.

La empresa demandada no ha realizado alegaciones por escrito.

### **LAUDO**

**ESTIMANDO PARCIALMENTE LA PRETENSIÓN** acordamos desestimar lo relativo a la primera y segunda factura por entender que se hizo uso de la tarifa plana pues figuran en la misma llamadas a Internet, al igual que petición de daños y perjuicios por no haber quedado éstos acreditados; y acordamos estimar lo relativo a la tercera factura por considerar que ya se debería haber hecho efectiva la baja en el servicio, y dado que esta factura no ha sido pagada, mandamos a la parte reclamada que proceda a su anulación y suspenda de inmediato cualquier procedimiento encaminado a la reclamación de su importe, y así mismo que se anule cualquier medida que se hubiera podido adoptar por la inclusión de la reclamante en los ficheros de morosos.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 834/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se reitera en el contenido de su reclamación y solicitud de arbitraje. Recibió una oferta escrita, de publicidad, con determinadas condiciones para contratar una línea ADSL. Aceptaron la oferta al precio indicado y contrataron por teléfono, contactos que iniciaron el 5 de octubre de 2001, y esperaban que en un plazo razonable les fuera instalada. Le avisaron del día de la instalación, notificaron la configuración del ordenador y solicitaron tarjeta ETHERNET. El instalador les dijo que no precisaban tal tarjeta. Hicieron la instalación, y como prueba hicieron el acceso a una web y envío de un correo. Únicamente le dejaron el disco del módem. Comenzaron a hacer uso normal de Internet, pero los bloqueos del ordenador eran constantes, por lo que llamaron inmediatamente al servicio de atención al cliente. Tomaban nota de la incidencia y les dijeron que inmediatamente lo arreglarían. No fue así, tuvieron que volver a reclamar para que alguien acudiera a solucionarlo y no lo conseguían. Muestra las facturas de la empresa telefónica en las que aparecen todas las llamadas a números 902, a los que se dirigía para que la parte reclamada solucionara el asunto. Tras innumerables intentos, no conseguían que se reparara, hasta que un supervisor les atendió. Les dieron un ultimátum de manera que o aceptaban una oferta de la parte reclamada con determinados dispositivos o no les daban el acceso ADSL. Mantiene que no es un problema de su ordenador y que nunca la parte reclamada les ha dado solución. Reclamaba que le pusieran otro modelo de módem ya que el que proporcionaron no funcionaba. Actualmente ya no le interesa el ADSL de la parte reclamada y una vez solucionado este asunto, desea darse de baja en todos los servicios que tiene contratados con la empresa habida cuenta del mal trato y la desatención que ha sufrido, muestra reseñas de llamadas repetidamente hechas, a las que no daban respuesta satisfactoria. También pidió que liberaran inmediatamente su línea y recogieran los componentes de la parte reclamada de su domicilio, y no lo hicieron. Solicita una compensación económica, reiterándose en su solicitud de Arbitraje, considerando que el ofrecimiento de una línea ADSL es para su uso 24 horas al día, todos los días, que cifra en el equivalente a 2.880 pesetas diarias, desde el inicio del incidente, el 27 de noviembre de 2001 hasta hoy. Alternativamente, considerando que el tiempo transcurrido ha sido largo, reclama como compensación el equivalente a la contratación actual de una línea ADSL, que estima un precio actual de 336,57 euros en concepto de daños y en concepto de perjuicios, el doble de esta cantidad.

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido formalmente citada para este acto, por escrito, remitido por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa el 24 de abril de 2002, no comparece por medio de representante ni por escrito, ni por medio alguno. La parte reclamada (empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo en virtud de su Oferta Pública de Sometimiento al mismo), no ha dado respuesta alguna, ni la hizo en el plazo marcado de quince días, ni ofreció solución conciliatoria a la reclamación, ni ha hecho oposición a la Solicitud de Arbitraje a que se refiere este expediente, la cual le fue notificada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con registro de salida 22205 de fecha 6 de febrero de 2002, de la que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa en fecha 11 de febrero de 2002.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación de la parte reclamante. Así, la parte reclamada deberá indemnizarse en la cantidad de **TRESCIENTOS EUROS (300 euros)**, mediante transferencia bancaria a la cuenta que para ello designe la reclamante, por la entrega de un producto que no se ha podido utilizar y la falta de atención al cliente al no enviarle personal especializado para que pusiera en funcionamiento el servicio contratado, careciendo de éste durante medio año, aproximadamente. Recibida la cantidad, la parte reclamante deberá facilitar el acceso a su domicilio para que la empresa, en el plazo de **QUINCE DÍAS**, pueda retirar el kit ADSL.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 276/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por irregularidad en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, solicitando el importe de 97.027 pesetas que corresponden, 11.101 pesetas a la factura de la compañía de teléfonos habitual de 04-02-01; 79.594 pesetas a la factura de la compañía de teléfonos habitual de fecha 04-04-01; 3.016 pesetas a la facturación de mayo de la parte reclamada y la cantidad de 3.316 pesetas correspondientes a la factura de junio de la parte reclamada, así como los intereses. Que se abonó a la parte reclamada para el acceso a Internet con tarifa plana y configuró el ordenador con el nodo o número de teléfono creando un único icono, que llamó a la parte reclamada y le confirmaron la correcta configuración del icono. Que igualmente le dijeron que había un problema en el servidor, y por lo tanto no atribuible a la configuración del ordenador. Que ha pagado a su compañía de teléfonos habitual pero no tiene por qué abonar esta factura ya que tiene tarifa plana y el problema del servidor no le puede ser atribuido. Presenta facturas de la parte reclamada correspondientes al periodo de 1 de diciembre de 2000 al 1 de junio de 2001, así como el contrato. En mayo dejaron de utilizar el servicio a través de la parte reclamada y se dieron de baja llamando por teléfono.

**LA PARTE RECLAMADA** presenta escrito oponiéndose a la reclamación, manifestando que la reclamante configuró erróneamente el número de nodo, creando dos iconos distintos de acceso a Internet, que inexplicablemente no hay utilización del servicio desde el 1 de mayo al 1 de junio. Que por ello no tienen que hacerse cargo de la facturación a través de la compañía de teléfonos de las llamadas a Internet y debe desestimarse la reclamación.

### **LAUDO**

**A la vista de las alegaciones y documentación aportada por las partes, entendemos que no queda debidamente probado que la primera factura impugnada no se debiera a un error de configuración del ordenador o del acceso a Internet y por lo tanto desestimamos su reclamación.**

**Respecto de la segunda factura, por importe de 69.946 pesetas, habida cuenta que el usuario comprobó con la parte reclamada el acceso al nodo de la operadora, y no habiendo probado ésta en forma fehaciente el correcto funcio-**

namiento del servidor, entendemos que debe ser resarcido el usuario por la parte reclamada en la cantidad de 69.946 pesetas.

En relación a la facturación de la tarifa plana correspondiente a los meses de mayo y junio, consideramos que dado que no consta consumo alguno, ello fue debido a la solicitud de baja que por teléfono cursó el usuario; en este caso deberán ser devueltas por la reclamada el importe de las facturas de mayo y junio, que asciende a 6.032 pesetas.

Por tanto, estimando parcialmente la demanda, declaramos que la parte reclamada deberá abonar a la parte reclamante 75.978 pesetas (equivalentes a 756,64 euros).

Dicho laudo ha sido adoptado por MAYORIA.

El vocal de las organizaciones empresariales emite el siguiente voto particular: *“Entiende que tanto la primera factura como la segunda son correctas, que en ambos casos puede deberse a una incorrecta configuración del nodo o nodos en el ordenador permitiendo el acceso a diferentes operadores telefónicos, por lo que debería desestimarse la devolución del importe de la segunda factura. En cuanto a la devolución de los abonos de mayo y junio está de acuerdo con el voto de la mayoría”*.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 323/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación.**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que no ha solicitado ningún servicio de Internet a la parte reclamada. Que era cliente de la parte reclamada y efectuaba a través de esta operadora algunas conferencias. Sí que solicitó una oferta a otra empresa, que le hicieron en noviembre de 2000. Cuando fueron a instalarle la antena, no lo pudieron realizar, y no le instalaron la plataforma digital que requería. Solicitó otra oferta a esa otra empresa, que le interesó, para lo cual llamó para darse de baja de lo anterior y solicitar el nuevo servicio, desde mitad de diciembre (6 meses gratuitos con bono de 12 horas de acceso a Internet por 5.000 pesetas mensuales y puntos para ver películas o partidos de fútbol), a lo que dijeron que no hacía falta darse de baja, puesto que no le habían hecho la instalación. Empezó a hacer uso de los servicios contratados, pero posteriormente le aparecieron en su factura de la compañía de teléfonos conferencias hechas a Soria (pref. 975), sobre las que le informaron de que se trataba de un nodo de enlace a Internet. En sus conexiones a Internet no utilizaba un ordenador ni tenía que marcar físicamente el nodo en cada una de sus conexiones, funcionaba con el aparato que le instalaron y el mando a distancia de su TV. Decidió darse de baja en todo lo contratado con la otra empresa, devolviendo todos sus elementos. Puesto en contacto con la parte reclamada, para intentar aclarar el asunto, mantiene que pagará las conferencias telefónicas que efectivamente ha realizado, y no esas conexiones a Internet pero no le aceptan ese pago parcial. Mantiene que él no ha contratado un servicio de acceso a Internet con la parte reclamada, por lo que rechaza el requerimiento de pago por conexiones a Internet.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito para hacer las siguientes alegaciones:

1.<sup>a</sup> El objeto de la reclamación interpuesta por la parte reclamante consiste en su disconformidad con la facturación de la parte reclamada de una serie de conexiones a Internet.

2.<sup>a</sup> En fecha 14-12-00, el reclamante contrató el acceso a Internet a través de nodo de acceso alternativo 1050. Para ello le fue notificado el número de nodo. Dicho nodo, acompañado del prefijo 1050 permite a la parte reclamada la facturación de las llamadas de acceso a Internet que, de otro modo, serían facturadas por el operador con el que el cliente tenga contratada la preasignación de su número de abonado (normalmente el operador dominante).

3.<sup>a</sup> En conclusión, queda demostrado que la parte reclamada ha actuado en todo momento de buena fe y cumpliendo su compromiso de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. A mayor abundamiento, queda acreditado que las conexiones a Internet efectuadas por el reclamante se produjeron con pleno conocimiento del nodo proporcionado. Si el reclamante no deseaba que fuera la parte reclamada quien facturara sus conexiones a Internet, simplemente bastaba con no haber antepuesto el prefijo 1050 de la parte reclamada al citado número de nodo. Una vez acreditado que la parte reclamada ha generado facturas en base al consumo efectuado por el reclamante y que éstas son correctas, cabe mencionar que su abono es preceptivo por parte del reclamante. En este sentido, todas las acciones emprendidas por la parte reclamada para su cobro han sido lícitas, incluyendo la posibilidad de incluir los datos personales del reclamante en los ficheros de solvencia patrimonial. Cabe mencionar a este respecto que todas las medidas de recobro de las facturas pendientes de abono por parte del reclamante que, en la actualidad ascienden a 8.847 pesetas, se encuentran suspendidas hasta que esta Junta Arbitral dicte el laudo correspondiente. Solicita sea desestimada la pretensión del reclamante.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante, dado que no ha quedado probado que el reclamante hubiera contratado en su nombre el acceso a Internet a través del nodo de acceso alternativo. Por lo tanto la parte reclamada deberá reconocer por escrito al reclamante que no existe deuda por tal concepto –llamadas a Internet– y a su vez la parte reclamada deberá notificar la inexistencia de esa deuda a cualquier fichero de morosos al que se haya dirigido.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 690/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que tenía una línea con tarifa plana contratada con la parte reclamada. También tenía contrato con la parte reclamada para sus llamadas telefónicas. En la facturación correspondiente a los servicios del mes de agosto, el operador dominante le cobró ciertas llamadas a Internet, siendo que tenía contratada la citada tarifa plana con la parte reclamada. Siguió las instrucciones para la conexión del nodo local y lo comprobó en repetidas ocasiones, considerando y reiterándose en que la configuración que hizo era correcta. Aludiendo a las facturas de los dos operadores citados, se manifiesta que las facturaciones son por llamadas en días alternos o intercalados (los de las llamadas facturadas con una u otra operadora), por lo que no se le facturaron nunca las mismas conexiones de manera doble. Todo ello le hace considerar que el fallo se debe al servicio prestado por la parte reclamada. Reclama por el consumo facturado que considera inadecuado en la factura del operador dominante de 4 de octubre de 2001, relacionado con el consumo medio de sus facturas y que concretó en su reclamación en la cantidad equivalente a 18.425 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido formalmente citada para este acto, por escrito, enviado por correo certificado, con acuse de recibo del que consta su entrega y recepción con el sello de la empresa el 21 de marzo de 2002 no comparece por medio de representante, ni por escrito, ni formuló alegación alguna a la reclamación notificada el 28 de noviembre de 2001.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por la parte reclamante, y considerando la media de facturación de la compañía de teléfonos del año anterior a los hechos reclamados en llamadas metropolitanas, en las que se incluyen los accesos a Internet, acuerda ESTIMAR la reclamación de la parte reclamante por lo cual la parte reclamada deberá abonarle mediante transferencia bancaria la cantidad de CIENTO DIEZ EUROS CON SETENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (110,74 euros), para compensar el gasto generado a la reclamante por conexiones a Internet en el periodo de agosto-septiembre de**



**2001, ya que tenía contratada la tarifa plana con la parte reclamada y considerando que tenía correctamente configurado el acceso desde su ordenador al nodo facilitado por la parte reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 691/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

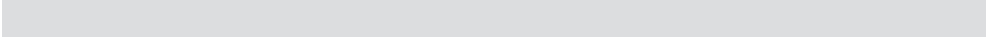
#### **Por supuestas irregularidades en facturación de servicios**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que tiene contratada tarifa plana para su acceso a Internet con otra compañía. Se le facturaba normalmente, pero en la factura de la parte reclamada de agosto, le aparece un importe de 23.048 pesetas, ante lo cual reclamó a la parte reclamada para que le explicaran sobre las llamadas que le facturan. Se trata de llamadas de larga duración, hasta 12 ó 13 horas. No le dieron explicación sobre qué números resultaban llamados. Aporta las facturas del otro operador que utiliza en las que constan sus conexiones a Internet en las fechas que se hicieron. Después de su reclamación no se volvió a repetir la anomalía de facturarle por parte de la reclamada. Reclama la cantidad de 18.425 pesetas por las llamadas a accesos a Internet que mantiene no haber efectuado a través de la parte reclamada. La configuración del ordenador para accesos a Internet la hizo el propio reclamante y sólo ellos en su casa utilizan el ordenador para navegar; se ratifica en que en cada uno de sus accesos a Internet es consciente del operador y nodo elegido y que se asegura de ello en cada conexión. Tiene contratada línea ADSL con la otra compañía desde diciembre del año pasado.

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en cuanto al teléfono objeto de la reclamación tiene contratado con la parte reclamada el alquiler de línea y el aparato. El 05-10-01 reclamó al 1004, por llamadas metropolitanas de acceso a Internet. Se analizó la factura y se hicieron las comprobaciones oportunas, manteniendo el cargo y facturación. La línea y los elementos técnicos de cómputo no plantean anomalías. Comparando con las facturas de la otra operadora que presenta la reclamante, resulta que no coinciden en fechas las conexiones a Internet que hace con la parte reclamada y las que hace con la otra operadora. La programación y marcación del nodo de acceso a Internet no es responsabilidad de la parte reclamada, sino del usuario. Considera que las llamadas que se facturan, efectivamente se han realizado, ya sea por error del usuario o sin él, se han hecho esos accesos a través del nodo de la parte reclamada, por lo que mantiene la facturación y cargo.

### **LAUDO**

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



**al considerar que la facturación realizada por la parte reclamada ha sido correcta y que la configuración del acceso a los nodos de Internet es responsabilidad del usuario.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 693/01-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación de servicios**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que acudió al sindicato CCOO con una citación que le hizo el INEM. En CCOO le facilitaron unas referencias de páginas de Internet en las que podía consultar para buscar empleo. Reclama a la parte reclamada por las facturas presentadas, ya que él sólo accedió a las páginas web que figuraban como gratuitas. Tenía contratada tarifa plana con la parte reclamada. Reclama también porque algunas llamadas figuran a unas horas en las que él no suele estar utilizando el ordenador.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el teléfono objeto de la reclamación tiene contratado con la parte reclamada el alquiler de línea y aparato. Presentó reclamación escrita y ya se le contestó por escrito el 23-11-01, en el sentido de que en las facturas reclamadas aparecían conexiones a números de ocio y entretenimiento que aparecen en los medios de comunicación. Ante la reclamación en la Junta Arbitral se verificaron los sistemas de tarificación y cómputo y se hizo revisión de línea, sin detectar ninguna anomalía. Se refiere a las llamadas a 906, que son titularidad de empresas que las contratan a la parte reclamada y prestan servicios con tarificación adicional. Advierte que aunque el usuario tenga contratada tarifa plana ésta sólo se puede aplicar cuando se acceda a través del nodo propio de la compañía para tal fin y en los horarios contratados; si se accede a través de números 906 se factura según la tarifa, pero fuera de la cuota de tarifa plana. Mantiene que la facturación es correcta, por lo que mantiene el cargo. Ofrece aplazar o fraccionar el pago.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante ya que no ha quedado acreditado que las llamadas que le han sido facturadas como accesos a Internet y otras llamadas a números 906 o conexiones a Internet a través de nodos de pago no las haya efectuado desde su línea telefónica. No obstante, dado lo elevado de la deuda que mantiene, la parte reclamada fraccionará la misma en DOCE mensualidades a contar desde el 1 de abril próximo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 698/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que atraído por publicidad aparecida en televisión, contrató una tarifa plana para acceso a Internet por 2.700 pesetas al mes, en unos determinados horarios. Le informaron rápidamente que ya estaba incluido en el servicio de tarifa plana. Al recibir la factura le sorprendió su elevado importe, con respecto a sus facturaciones normales. Aparecían conexiones a un número 975 de Soria. No logró solución alguna con la empresa, llamando en repetidas ocasiones a atención al cliente, por lo que decidió darse de baja con la parte reclamada y someter el asunto al Arbitraje de Consumo. Está dispuesto a pagar lo que debe pero no las conexiones a Soria, que manifiesta no haber hecho. De haber conocido lo que iba a suceder, facturándole llamadas interprovinciales a Soria, no hubiera contratado. Los usuarios de Internet son sus hijas, que no están presentes en este acto. Manifiesta que en ningún momento eligió a otra compañía para sus conexiones a Internet, confiaba que estaba contratando a la parte reclamada. No recuerda bien, para precisar a qué número llamó cuando quiso contratar la tarifa plana que vio anunciada por televisión.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 24-10-01 el cliente solicitó la portabilidad a otra operadora, por lo que ha dejado de ser abonado de la parte reclamada. Figura una reclamación de 11-12-01 por llamada al 1004, por sus facturaciones de acceso a Internet. Estudiado el expediente y la base de datos de tarifa plana, resulta que el reclamante no tiene contratada tal tarifa plana, ni se le ha facturado por ello cantidad alguna. El nodo al que se conectaba no estaba asignado por la parte reclamada, sino a otra operadora. El nodo al que se conectaba, efectivamente es de otra provincia. El nodo al que se conectaba y por lo que reclama es de otra operadora. Mantiene que las llamadas están correctamente facturadas y mantiene el cargo. Añade que la compañía sí ha aplicado los planes de descuento que el reclamante tenía contratados. Actualmente el reclamante mantiene una deuda con la parte reclamada por importe de 432,60 euros, que en este acto le reclama, deuda que considera correctamente facturada y exigible. Añade que, lógicamente, si el reclamante tuviera contratada la tarifa plana con la parte reclamada se le habría asignado un nodo de la parte reclamada, necesariamente. Informa que para que se aplique cualquier tarifa plana, por la operadora que sea, hay que configurar el ordenador para que se conecte con el nodo que la operadora proporciona.



## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada dado que no queda acreditado que el reclamante hubiera contratado la supuesta tarifa plana con la empresa reclamada. Por otro lado, la configuración del ordenador y la conexión a Internet a través de una operadora u otra es elección del consumidor, por lo que no se puede hacer responsable a la empresa reclamada de las conexiones hechas por el reclamante a nodos de otras compañías, por lo que se declara el derecho de la parte reclamada a cobrar la deuda que en este momento mantiene el reclamante, que asciende a 432,60 euros.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 433/01-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por facturación de importes irregulares

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Tiene contratado con la empresa reclamada la tarifa plana de acceso a Internet y el operador dominante le ha facturado estos accesos. Que se puso en contacto con la parte reclamada, y le reconocieron que la empresa le facilitó un número erróneo, le dijeron en un primer momento que les devolverían el dinero, y luego que se lo compensarían en facturación. Que el gasto habitual en llamadas metropolitanas es de aproximadamente 12.000 pesetas. Que las facturas del operador dominante las han pagado. Actualmente debido al problema surgido no se conectan a través de la parte reclamada.

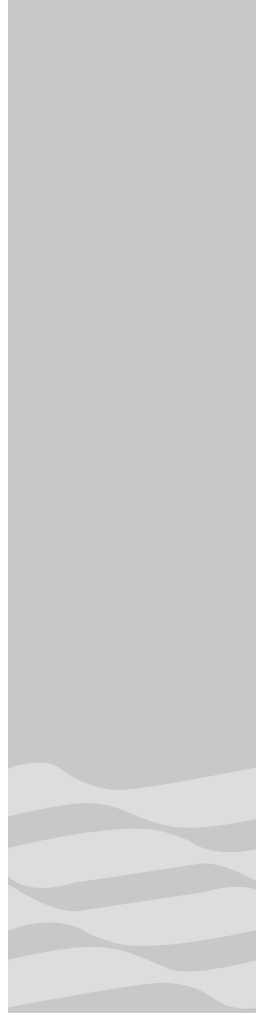
**LA PARTE RECLAMADA** no comparece y presenta escrito oponiéndose a la reclamación, manifestando que a la reclamante al contratar la tarifa plana de acceso a Internet en fecha 29-12-00 se le facilitó el número de acceso, mostrando extrañeza que no se conectara hasta el 2 de abril, que se ha tratado de analizar las facturas de la compañía de teléfonos pero al no estar desglosadas no han podido averiguar si las llamadas que se le facturan como metropolitanas, corresponden a conexiones de Internet, al no aportar el desglose la reclamante. Que se ha acordado no abonar cantidad alguna a la reclamante en concepto de llamadas metropolitanas facturadas por el operador dominante.

### LAUDO

Planteándose la duda de no ser posible discernir, al no haber soporte escrito alguno que lo aclare, si el número suministrado por la operadora reclamada para la conexión a Internet era o no el correcto, debemos acudir al indicio cierto de que ésta parece admitir alguna responsabilidad dado que en las alegaciones presentadas se infiere su disposición a indemnizar si supiere realmente cuál es el importe de las llamadas metropolitanas imputables a tráfico de Internet. Estimándose a la vista de las alegaciones de la reclamante, que su consumo medio metropolitano por facturación puede ser de aproximadamente 12.000 pesetas multiplicadas por tres facturas, a la cantidad reclamada de 91.236 pesetas se le deducirá el consumo antes mencionado por importe de 36.000 pesetas.

**Por ello mandamos a la parte reclamada que abone a la parte reclamante la cantidad de 55.236 pesetas más el IVA al tipo de 16% de, es decir, un total de 64.074 pesetas.**

# TELEFONÍA MÓVIL



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 554/01-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestos perjuicios que causa una antena

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que vive en el último piso del inmueble y tras la instalación de una antena de la empresa reclamada sufre interferencias en su televisor, de manera que no se ve bien. Se reitera en que, en unos días en que la antena estuvo inactiva para efectuar reparaciones, su TV se veía perfectamente. Ha formulado múltiples reclamaciones a la compañía y a la Comunidad de Propietarios. El propio aparato de TV lo han instalado en otros domicilios, alejados del suyo, comprobando que se ve perfectamente. Técnicos de reparación han revisado su TV y han comprobado que su funcionamiento es normal. En tres ocasiones se ha sustituido el cable de antena de su TV y en dos se han sustituido las conexiones. Manifiesta que la señal, según las horas del día se recibe mejor o peor, pero nunca se ve bien.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito que es aportado al Colegio Arbitral y a la parte reclamante. En su escrito alega que no es posible que sea la antena de esta empresa la que causa interferencias, dado que la banda en que opera está muy distanciada de la correspondiente a emisiones televisivas.

Hechas las alegaciones de las partes, y ante la falta de información que pudiera orientar la decisión, el Colegio Arbitral acuerda practicar una visita al lugar, que permita un mejor conocimiento de la instalación de las antenas, y al domicilio de la reclamante, comprobando el funcionamiento de su televisor. Se citó para esta actuación a la parte reclamante, a la parte reclamada; así como los Sres. Presidente y Administrador de la Comunidad de Propietarios, requiriendo a éstos el acceso a los elementos comunes de la finca donde se halla instalada la antena de la parte reclamada y la colectiva de TV.

La visita al lugar se celebró el día 12 de febrero de 2002 a las 13,00 horas, estando presentes todas las partes citadas. Efectuada ésta, el Colegio Arbitral apreció el estado de las instalaciones de antenas de telefonía móvil y TV, así como pudo comprobar el funcionamiento y sintonía del aparato de TV de la parte reclamante, que se apreció correcto en el visionado de todas las cadenas sintonizadas y así lo confirmó la propia reclamante. Esta comprobación se realizó tanto estando conectada la toma de alimentación del transmisor receptor como desconectada ésta, dando el mismo resultado de correcta visión en la TV de la parte reclamante. Se observa la no afecta-

ción del sistema del transmisor-receptor de telefonía y el sistema de televisión comunitario, basado en la diferente altura y orientación del lóbulo de radiación de la antena telefónica y del sistema de TV, además de la amplia separación de las bandas de frecuencia utilizadas.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la parte reclamante, considerando que no existe relación causa-efecto entre la instalación del equipo de la parte reclamada en la azotea del edificio y de las deficiencias en el visionado de su TV que denunciaba en su reclamación.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 315/01-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación presentada. No está de acuerdo puesto que no le proporcionaron la información cuando compró el teléfono. Al salir al extranjero con el teléfono realizó varias llamadas a la tienda donde compró el teléfono para confirmar que tenía un límite de crédito. Ese límite no operó al estar en el extranjero, por lo cual se generaron facturas con las que no está de acuerdo. No aporta el manual del teléfono ni el folleto de instrucciones que tuvo que recibir al adquirirlo y se ratifica repetidamente en que cuando fue a comprar el teléfono advirtió a la vendedora que era para irse con el teléfono a Bosnia. Mantiene que no le dieron información sobre el “Roaming” al comprar el teléfono. Se reitera en que en la tienda no le informaron que el límite de crédito no operaba en el extranjero. Afirma que ha pagado las facturas generadas. Reclama la cantidad de 57.531 pesetas, ratificándose en la primera reclamación, más la cantidad de 23.366 pesetas, correspondiente a la segunda factura con la que no está de acuerdo. No utiliza el teléfono ni los servicios de ese operador, pese a tener un crédito a su favor de 19.139 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito en el que manifiesta lo siguiente: agradece a la parte reclamante su carta, por cuanto sirve de ayuda para mejorar el servicio de la compañía. Informa que el límite de crédito, es un servicio que permite al cliente la posibilidad de prefijar un límite de gasto telefónico, que una vez superado permite recibir llamadas y mensajes en su móvil, pero no efectuar consumo hasta que comience su nuevo ciclo de facturación. Así mismo, en el momento en el que el cliente supera el límite, puede solicitar una ampliación del mismo hasta el cierre de dicho ciclo de facturación. El límite de crédito comprende todo tipo de llamadas nacionales incluidas las llamadas a números especiales y los mensajes. Informa que el servicio Roaming o Itinerancia permite al cliente realizar y recibir llamadas con su Servicio cuando se encuentre en otros países en los que existan operadores GSM, utilizando los servicios de dichos operadores. Confirma que la parte reclamada ofrece un producto a sus clientes mientras éstos estén utilizando la red nacional. Una vez que se conectan a un operador con el cual la parte reclamada tiene un acuerdo internacional, operan con una red cuyas tarifas y servicios son establecidos por la citada operadora. En este sentido, comunica que no procede ningún tipo de devolución, ya que el periodo en el que la parte reclamante no ha dispuesto del Servicio Límite de Crédito, se encontraba fuera de España. Informa

que la Responsable del Departamento de Calidad, procedió a realizar un abono por importe de 23.200 pesetas, impuesto incluidos, en la cuenta de la parte reclamante como gesto comercial, el día 17 de mayo de 2001, que nuestro cliente ha podido ver reflejado en la factura de fecha de emisión 4 de julio del mismo año. Pone a disposición de la parte reclamante el Departamento de Atención al Cliente, donde atenderán cualquier consulta que precise al respecto.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la parte reclamante, al no haber quedado suficientemente acreditada la información que la parte reclamada proporcionó al consumidor en materia de Servicio Límite de Crédito, en relación con la itinerancia o roaming en el momento de adquirir el producto y contratar el servicio. Por ello, la parte reclamada procederá a ingresar en la cuenta que designe la reclamante la cantidad de DIECINUEVE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESESTAS (19.139 pesetas), y tras ello se declarará rescindido el contrato de telefonía móvil suscrito en su día.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 064/01-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que compró un teléfono por unas 7.000 pesetas y con un uso normal tenía problemas de carga. La primera vez en el establecimiento de compra le cambiaron la carcasa. Como siguió dando problemas lo llevaron al servicio técnico de la parte reclamada. Después de un tiempo, se personó en la empresa reclamada y le dijeron que estaba oxidado por dentro, y que la reparación ascendía a 26.300 pesetas, o recuperarlo sin reparar 1.000 pesetas. Optaron por esto último, pero pasaba el tiempo y no se lo entregaban. Llamaron al teléfono que les dijeron, pero pasó el tiempo y no lo han recibido. Solicita un teléfono nuevo al estar en garantía e indemnización por no poder usar la tarjeta prepago.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que las placas están oxidadas, normalmente a causa de entrada de líquidos. La garantía de un año la otorga el fabricante. Los terminales están subvencionados por el operador, por ello puede ocurrir que el presupuesto de reparación ascienda por encima del valor de adquisición. La parte reclamada hace de mediador para enviar el terminal al fabricante. El 21 de noviembre llegó el terminal al servicio técnico, y en un breve plazo se le informó a la reclamante del presupuesto de la reparación. Parece ser que se envió el terminal a la cliente, pero el paquete fue devuelto por causas que no puede precisar. El 2 de abril de 2001 se han puesto en contacto con la cliente para que pasaran a recogerlo, sin tener que abonar las 1.000 pesetas de elaboración de presupuesto, pero no lo ha hecho. Oferta la empresa devolver el terminal sin cobrar el presupuesto, que no es aceptado por la reclamante. El saldo que reste en la tarjeta puede utilizarse con otro terminal.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante al considerar que el terminal no es objeto de la oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo por parte de la empresa reclamada y que la tarjeta prepago se encuentra en condiciones de uso.**

**No obstante lo anterior, ante el ofrecimiento de la empresa reclamada, devolverá a la reclamante el terminal telefónico sin cobrar cantidad alguna por el presupuesto.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 070/01-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en servicio telefónico

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la publicidad del buzón gratuito la vio en televisión, lo que desconocía totalmente es que pudiera activarlo la empresa unilateralmente, por lo que considera una maniobra alega y una intromisión en la intimidad del interesado. Se entiende que hay un daño moral correspondiente a cuatro teléfonos, y, por ende, duados, por lo que solicita una indemnización de 30.000 pesetas.

En cuanto a la cobertura, en principio en Sabiñánigo había cobertura mediante el alquiler de redes a otros operadores. En verano de 2000 han dejado de tener cobertura. Las circunstancias personales y familiares agravan la situación, ya que no han podido tener comunicación con un familiar que vivía solo. Solicita indemnización de 50.000 pesetas en total por los cuatro teléfonos. A fecha de hoy sí que tiene cobertura.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que desea explicar el proceso de activación del buzón gratuito, al igual que se lo explicó a su cliente. La oferta inicial del operador, posibilitó el servicio de buzón de voz y así lo plasmó en su publicidad, no era gratuito por lo que el cliente cada vez que llamaba para escuchar sus mensajes se le descontaban de su tarjeta prepago 20 pesetas de establecimiento de llamada más 10 pesetas/minuto después del primer minuto al igual que publicitó y lo sigue haciendo; las tarifas y las distintas ofertas comerciales, nadie discute que puedan variar con el transcurso del tiempo. Posteriormente el operador ofreció el servicio de buzón de voz de forma gratuita indicándolo en su publicidad y campaña televisiva. Adjunta documentación. Las promociones, ofertas comerciales y técnicas pueden variar según criterio empresarial, esto es lo que sucedió en el caso del buzón de voz gratuito, siendo una mejora para los clientes. El operador comunicó al cliente su gratuidad así como la activación inicial del mismo mediante mensaje corto de texto, dejando mensaje en el propio contestador y realizando campaña televisiva. El texto era el siguiente: “Con nuestro operador escuchar mensajes del buzón de voz es Gratis. Para que disfrute de este servicio, se lo activamos, aunque usted podrá desactivarlo en cualquier momento”. Teniendo en cuenta lo expuesto y de conformidad con la cláusula 6 b.c. “introducir cuantos cambios vengan exigidos por la organización y necesidades del Servicio, o por conveniencias o condiciones técnicas en los sistemas, instalaciones y numeración, previa comunicación al mismo”. Adjunta documentación.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda estimar parcialmente la reclamación interpuesta por la parte reclamante, al considerar que se ha activado unilateralmente por la empresa el buzón de voz, aunque no ha quedado acreditado que se haya producido un perjuicio económico y su cuantificación.**

**En consecuencia, la empresa reclamada deberá entregar a la parte reclamante la cantidad de 8.000 pesetas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 135/01-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### **Por presunta irregularidad en reparación de teléfono móvil en garantía**

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación en la que solicita otro teléfono valorado por el importe de la compra o en su defecto el valor del teléfono. El teléfono se apagaba sólo sin tocarlo, y lo llevó a la parte reclamada por entender que el fabricante debía reparar con independencia del lugar en que se adquirió el móvil. En el momento de la entrega nadie preguntó si lo había comprado en la empresa reclamada, y la reclamante tampoco lo dijo. Le comunicaron el importe de la reparación y no estuvo de acuerdo, ya que en su opinión entra dentro de la garantía y cuando le devuelven el teléfono observa que no carga y no funciona. Que la parte reclamada le dijeron que enviaban de nuevo el teléfono pero en el fabricante le informaron que no había llegado. El ticket de compra y garantía lo tiene el fabricante y no se lo han devuelto a la reclamante.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que se opone a la reclamación ya que su empresa es mera distribuidora y que quiso dar más servicio del que le correspondía, no obstante sin cerciorarse de la compra en su establecimiento admitió la entrega del teléfono, pero la empresa no vendió el móvil a la reclamante como puede verse en la factura. No pueden admitir un mayor coste enviando el teléfono, pero su empresa no es responsable al haber obrado de buena fe. Desconoce si la segunda vez enviaron el teléfono o no, pero posiblemente no se enviara por el coste que supone. No tiene en este momento la factura acreditativa del importe de los costes. Está dispuesta a enviar el móvil, sin coste en los portes para la reclamante, pero no a asumir el coste de la reparación.

### LAUDO

**A la vista de lo alegado y documentos aportados, consideramos que la pretensión en el fonfo está en la denegación de garantía, cuestión ésta que no afecta a la parte reclamada, sino al fabricante o a su servicio técnico oficial, por lo que debemos desestimar y así lo hacemos la pretensión formulada contra la parte reclamada, sin perjuicio de que por la reclamante se reproduzca, si así lo estima, su pretensión contra la empresa fabricante o servicio técnico oficial.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 806/01-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

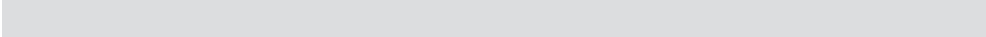
#### Por supuestas irregularidades en la facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la empresa, en su escrito de alegaciones sólo hace referencia a un apartado del contrato. Se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje, dado que le facturaban llamadas hechas en cuatro meses anteriores. Revisando detalladamente los consumos por llamadas facturadas, se da la circunstancia de que le han cobrado en dos facturas diferentes dos llamadas hechas, presumiblemente el mismo día, a la misma hora y minutos, lo cual evidentemente no puede darse. También le han facturado llamadas hipotéticamente hechas a sí misma, esto es desde su teléfono a su mismo teléfono. Estuvo privada del servicio unos dos meses, lo cual le creó perjuicios en su actividad profesional, para lo cual el teléfono es imprescindible. Reclama el recálculo correcto, la devolución de lo indebidamente facturado y la indemnización, que no concreta ni acredita, por los daños y perjuicios sufridos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral. Se adjunta este escrito de alegaciones al acta y al expediente. Manifiesta que es posible que en el proceso de facturación automático, aparezcan registros de llamadas y mensajes que no se facturaran en el ciclo correspondiente y que se incluyen por ello en facturas posteriores. Mantiene que el procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y que las llamadas que reflejan son efectivamente realizadas desde la tarjeta SIM de la parte reclamante. Según las condiciones del contrato, se ha facturado mensualmente, con las tarifas vigentes en cada momento y que corresponde con la cuota fija a la que se encuentra acogido. El cliente abonará a la compañía las cantidades devengadas por consumo y por las prestaciones y demás servicios no gratuitos solicitados por el mismo que no tienen tarifa fija mensual. Afirmar que la cuenta de cliente con otra operadora de la reclamante se encuentra al corriente de pagos.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y a la vista de las facturas que se aportan, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la parte reclamante al haber quedado acreditado que la empresa reclamada facturó incorrectamente, produciéndose doble imputación**



**de cargos y aplicación incorrecta de las tarifas. En consecuencia, la parte reclamada le indemnizará con la cantidad de CIENTO VEINTE EUROS (120 euros), que abonará mediante transferencia bancaria, en concepto de cantidades indebidamente facturadas y compensación por los perjuicios ocasionados a la parte reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 277/01-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por presunta irregularidad en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** reclama 2.070 pesetas de una llamada a un 906 que dice no realizada desde su terminal por la hora en que se produce, estar ella trabajando y tener el teléfono en casa.

**LA PARTE RECLAMADA** se opone a la pretensión, manifiesta haber comprobado la línea y su correcto funcionamiento, y que la llamada se ha realizado desde su terminal telefónico. Que el teléfono al que se llamó se corresponde con un número de información metereológica.

#### **LAUDO**

**A la vista de las alegaciones de las partes, no existen elementos objetivos que permitan dudar que la llamada realizada no lo ha sido desde el terminal de la reclamante, por ello, debemos desestimar y desestimamos la reclamación planteada.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 347/01-JA

### TELEFONÍA MÓVIL Por facturación irregular

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que se ratifica en su reclamación. Que no ha realizado las llamadas por ser prácticamente imposible llegar a estar hablando hasta quince horas al teléfono. Que vive en Zaragoza, compartiendo la vivienda con otro compañero pero es imposible que éste haya realizado las llamadas porque el reclamante lleva el teléfono encima. Que su empresa está en Benasque y él trabaja en la zona de Zaragoza y se mueve a nivel nacional, y cuando la empresa tiene que contactar con él lo hace por medio del móvil del reclamante. Que la parte reclamada les comunicó que no había ningún error, y era consciente de antemano que el coste de llamadas a las líneas 906 es elevado. Que está disconforme con la factura a la línea 906.

**LA PARTE RECLAMADA** presenta escrito oponiéndose a la reclamación, manifestando que realizaron las verificaciones oportunas sin encontrar anomalía, que las llamadas facturadas se han realizado desde el terminal emisor de las mismas, facilitando al usuario un pin (número de identificación personal) que únicamente conoce el titular, y que podría ser que el usuario no recordara haber realizado las llamadas o se hayan realizado sin su consentimiento.

### LAUDO

**A la vista de las alegaciones y documentación aportadas por las partes, y tras una minuciosa revisión de la factura, no apreciamos elementos que nos hagan suponer que las llamadas no se han realizado desde ese teléfono ni que haya existido error en la facturación. Por contra, observamos que existen llamadas a los teléfonos 906 hasta el día 25 de noviembre en que el reclamante, mediante cuatro llamadas consecutivas al servicio de información de consumo conoce la cuantía de la facturación hasta esa fecha, siendo significativo que a partir de ese momento no aparezcan ya facturadas más llamadas al 906.**

**En consecuencia debemos desestimar y así lo hacemos la reclamación planteada.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 380/01-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en antena de telefonía móvil**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que sufre molestias, así como su familia, especialmente por las noches, ya que sufren alteraciones del sueño. Aporta sus alegaciones por escrito, se entrega copia completa del mismo al Colegio Arbitral y se incorpora al expediente. Aporta propuesta de resolución de sanción del Ayuntamiento de Zaragoza a la parte reclamada. Aporta plano del edificio para indicar dónde y cómo se realizó la instalación de la antena. Manifiesta que la instalación se hizo sin la preceptiva licencia municipal, que se realizó incumpliendo el contrato, pues la han instalado sobre el cuarto de ascensores. Solicita sea retirada la instalación de antena y en su caso se realice conforme a lo contratado por la comunidad con la compañía. Añade que no hubo una reunión de la Comunidad de Propietarios en la que se acordara la firma del contrato en cuestión y no existe acta que recoja la adopción de tal acuerdo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito para hacer las siguientes alegaciones:

1. Destacar que el motivo de la reclamación no es objeto de arbitraje, pues la parte reclamada se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo en lo que respecta al servicio prestado por la compañía.

2. La estación base ubicada en la comunidad de propietarios cumple toda la normativa vigente en materia de telecomunicaciones.

3. La compañía mantiene un contrato de arrendamiento suscrito con dicha comunidad de propietarios desde 01-09-99 de la zona común denominada azotea del edificio más el espacio necesario para la instalación de antenas y cableado. Solicita sea desestimada la reclamación.

Se da lectura del escrito de alegaciones y se entrega copia completa del mismo al Colegio Arbitral y se incorpora al expediente.

### **RESOLUCIÓN DEL COLEGIO ARBITRAL**

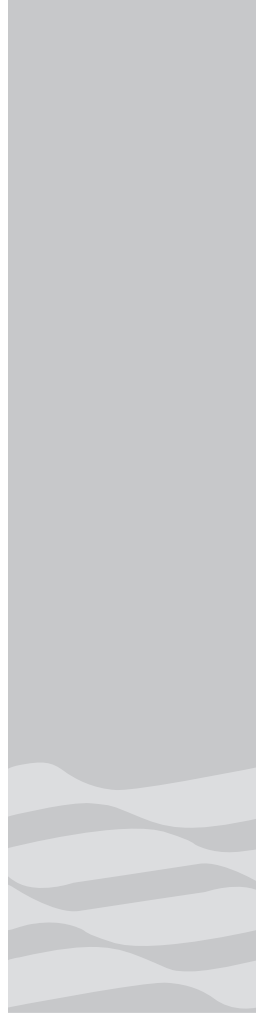
**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda no entrar en el fondo del asunto objeto de la reclamación, al enten-**

**der que se trata del supuesto incumplimiento de un contrato suscrito entre la Comunidad de Propietarios (representada en ese acto por la Vicepresidenta) y la parte reclamada.**

**Por tanto, entendemos que la parte reclamante, si bien alega sufrir molestias y atribuir las a la instalación de la antena, carece de legitimación activa para instar la nulidad del contrato, la resolución por incumplimiento o instar el correcto cumplimiento del mismo. Esta legitimación correspondería en todo caso a la Comunidad de Propietarios.**

Acuerdo que adoptan los miembros del Colegio Arbitral por UNANIMIDAD, sin llegar a emitir Laudo Arbitral.

TINTORERÍAS



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 647/01-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó varias prendas para la limpieza en la empresa reclamada. Al retirarlas comprobó, con su modista, que uno de los pantalones no era el suyo. Solucionó el tema en la tintorería y le entregaron el suyo, pero presentaba unos desperfectos en su pantalón azul marino, adquirido el 9 de marzo de 2001: deterioro por plancha, marca de los agujeros de salida de vapor, por lo que reclamó a la tintorería, presentó Hoja de Reclamaciones y posteriormente Solicitud de Arbitraje. Consultó el asunto en la tienda donde lo adquirió y le manifestaron que era raro que la tintorería no hubiera respondido. Aporta factura en la que figuran los importes de varias piezas de una determinada marca, sin que se identifique cada prenda y sus importes y el precio pagado por el pantalón en cuestión. Afirma que ella nunca lo lavó ni lo planchó, ni se hizo ningún arreglo. Reclama un pantalón igual al afectado y si no lo hay, el importe que dice haber pagado por el traje completo (equivalente a 78.200 pesetas).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 28 de mayo de 2001, su clienta entregó ocho pantalones y una manta; ciertamente hubo una confusión en la entrega de un pantalón, que solucionaron y presentaron sus disculpas. Se entregaron las prendas el 12 de septiembre de 2001. En cuanto a la reclamación por marcas de una plancha aporta la suela de una de las planchas que utiliza su empresa, el Colegio Arbitral comprueba la plantilla de esta plancha, modelo idéntico a todas las que utiliza la empresa. Manifiesta que si no ha atendido la reclamación de su clienta es porque honestamente considera que nada tienen que ver las marcas de la plancha que presenta el pantalón con el planchado que se hizo en su empresa. Explica la vinculación de la tintorería con la tienda donde adquirió la prenda, según la cual, la tintorería responde ante la empresa de los deterioros en prendas adquiridas en estos establecimientos, cuando son alegados por las secciones respectivas. No recibió ninguna queja por esta prenda de parte de los empleados de la tienda donde se adquirió. Se reitera en su posición y argumentos y vuelve a manifestar que la empresa responde siempre ante sus clientes si ha tenido culpa en algún desperfecto, pero en este caso, mantiene la convicción de que estos desperfectos no se causaron en su empresa.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, observada la prenda y los elementos de prueba aportados, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación presentada por la parte reclamante, al considerar que no ha quedado acreditado que el aspecto que presenta el pantalón y su deterioro haya sido causado en la operación de plancha efectuada en la tintorería reclamada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 558/01-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en limpieza de alfombra**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito en el que manifiesta no poder comparecer personalmente. En la primavera del año pasado llevó una alfombra para su lavado en seco. Al ponerla en su lugar comprobó que los colores se habían corrido. El responsable de la tintorería reconoció que la habían mandado a lavar a otra tintorería. Se aporta copia del escrito a la parte reclamada y al Colegio Arbitral y queda en el expediente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que son titulares de la empresa reclamada desde julio de 2001, ya que cogieron el negocio en traspaso, por lo que las actuaciones sobre la alfombra son imputables al anterior titular del negocio. Por tanto, en ningún momento cobraron por la limpieza de esa alfombra. Presenta al Colegio Arbitral los albaranes que utiliza la empresa actualmente. La alfombra está en poder de la parte reclamante y no la ha visto ni ha sido aportada a este acto.

#### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la parte reclamante por falta de acreditación documental de que la reclamante llevase a la tintorería reclamada la alfombra, ya que adjunta a su reclamación la factura de compra de la citada alfombra pero no aporta ni el albarán de recepción ni justificante de pago del trabajo realizado.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 751/01-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuesto deterioro en una prenda (cazadora)

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 3 de octubre de 2001 llevó a limpiar una cazadora de piel, le comenta a la empresa reclamada si la prenda quedaría bien y le contestan que sí. El reclamante reconoce que la prenda estaba cuarteada antes de su entrega en la tintorería.

El 27 de octubre de 2001 pasa a recogerla y la prenda presenta unos roces en bolsillos, mangas y laterales y había perdido brillo, el tono de la prenda era más mate.

La empresa reclamada vuelve a efectuar una segunda limpieza en la que desaparecen los roces de los bolsillos, pero no en el resto de la prenda y sigue de color mate, sin brillo.

Solicita una indemnización de 36.000 pesetas, importe que corresponde a la mitad del presupuesto de la prenda con una valoración actual.

La prenda fue adquirida hace siete años.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que al recepcionar la prenda en el albarán de entrega se hace constar que el tono puede variar, que la prenda presenta roces en vistas y mangas y está descolorida.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la parte reclamante contra la parte reclamada por considerar que no se observa incumplimiento en el servicio efectuado por la empresa reclamada a la vista de las anotaciones obrantes en el albarán de entrega. Por la parte reclamante deberá abonarse el importe del servicio y por la empresa reclamada deberá procederse a la entrega de la prenda.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 774/01-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se trata de un traje de comunión, estrenado por un sobrino, hace unos cuatro años, como máximo; después del primer día de uso se llevó a limpiar; luego lo usó otro niño, por segunda vez y se llevó a limpiar. Al ir a retirarlo se comprueba que el traje que era blanco estaba azul. Aporta el traje para ser visto en este acto. Reclamó a la tintorería y, entrando en discusión no llegaron a solucionar el asunto. Niega que el traje pueda tener treinta años, puesto que el chico que lo estrenó tiene ahora doce años. Reclama en este acto el equivalente a 14.000 pesetas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que rechaza la reclamación presentada. Afirma que el traje de comunión de niño estaba muy sucio, y procedió a limpiarlo en seco, no quedando a su satisfacción. Debido a la antigüedad del traje, que calcula en 30 años, no llevaba el etiquetado correspondiente; procedió a lavarlo con agua. El resultado fue que se corrió el color azul, procedió a tratarlo con un producto especial para desteñidos, arreglándolo casi en su totalidad. La reclamante lo retiró prácticamente conforme. Fue al cabo de muchos días cuando volvió reclamando dinero, sin concretar cantidad. Rechaza la reclamación. Se somete el asunto a la decisión del Colegio Arbitral, puesto que es una empresa ADHERIDA, según su compromiso de adhesión a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón presentado el 12 de septiembre de 1995.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la parte reclamante. El Colegio Arbitral considera que de las dos piezas del traje, el pantalón no ha sufrido desteñido ni deterioro; en cuanto a la chaquetilla puede procederse a su reparación; por tanto la reclamante encargará a una modista o profesional adecuado que desmonte las partes azules de la chaquetilla; tras lo cual se entregará a la tintorería para su limpieza y blanqueado, sin coste alguno; luego se volverán a montar las piezas azules y la parte reclamada abonará un máximo de 18,03 euros para que la reclamante pueda pagar los servicios de la modista elegida.



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 709/01-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó un pantalón azul a la tintorería reclamada para su limpieza y previo a admitir el trabajo, fue examinado y aceptado por la tintorería, sin presentar manchas ni nada anormal. Al retirarlo, comprobó que presentaba desperfectos en varias partes de la tela, está desgastado o raído, casi transparente. Este pantalón sólo lo había utilizado dos veces; fue adquirido en una tienda, no recuerda bien su precio, pero lo estima en el equivalente a 10.000-11.000 pesetas. Pagó por el servicio de tintorería 595 pesetas. Reclama el valor de la prenda y lo pagado a la tintorería.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que efectivamente comprobaron el estado del pantalón antes de admitirlo. No está de acuerdo con que el estado que presenta sea a consecuencia del trabajo de tintorería; no hay ningún producto ni se emplea procedimiento alguno en su tintorería que pueda producir estos resultados. Al ir a plancharlo se dieron cuenta de que presentaba este deterioro o transparencia. Al no llegar a un acuerdo con sus clientes, decidieron someterlo al Arbitraje de Consumo. Aporta la prenda para mostrar su estado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, considera la reclamación presentada atendiendo a que la tintorería pudo comprobar el estado de la prenda antes de aceptarla y que el reclamante interpuso su reclamación inmediatamente al recibir el pantalón; así ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación de la parte reclamante, por lo que la empresa reclamada le compensará con la cantidad de 36,06 euros por la prenda y 3,58 euros como devolución del importe pagado a la tintorería; en total 39,64 euros.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 292/01-JA

### TINTORERÍAS

#### Por presunto deterioro en prenda

**LA PARTE RECLAMANTE** manifiesta que llevó el vestido a la tintorería, y se lo devolvieron con manchas, habiendo perdido brillo y color y con algún desperfecto en unos adornos. Compraron el vestido en Madrid, en rebajas, que el coste fue de 14.000 pesetas. Y sólo lo llevó su hija en el paso de Ecuador. Que no se les advirtió que el vestido no se podía limpiar. Solicita que se le indemnice en el valor de la prenda.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en su contestación, manifiesta que al ser un vestido de fiesta estaba muy sucio, como es normal por el uso de este tipo de prendas, que se advirtió de que el vestido podría no quedar bien, pero que se podía lavar. La limpieza costó 500 pesetas. Que fueron abonadas por el cliente. Que al no quedar bien el vestido, como se le había advertido, se le dijo que podía intentarse de nuevo pero sin garantías, y así se hizo. Que ese tipo de suciedad en esas prendas es muy difícil de limpiar. No pueden presentar el ticket ya que al hacer la limpieza por segunda vez se sustituyó el número por otro sin hacer referencia al anterior, por lo que es imposible, dado el tiempo que ha transcurrido desde la limpieza, localizar la copia. Que la empresa ha actuado correctamente y por ello debe desestimarse la reclamación.

#### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones de las partes y tras pormenorizada revisión del vestido objeto de litigio, considera que no queda probado el deterioro alegado por el reclamante y que éste imputa a la empresa por cuanto no se ha presentado prueba alguna, por lo que DESESTIMAMOS la reclamación en este aspecto rechazando la petición de indemnización en el valor de la prenda. Por el contrario, consideramos que la limpieza no ha sido totalmente efectiva puesto que subsisten al menos parte de las manchas que el vestido tenía cuando se llevó a limpiar, y al no haber acreditación documental por parte de la empresa advirtiendo de la dificultad de la limpieza, deberá proceder a la devolución del coste pagado por el reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 330/01-JA

### TINTORERÍAS

#### **Por supuesto deterioro de una prenda en tratamiento de tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que entregó para la limpieza un chaquetón reversible, al recibirlo la tintorería lo revisó en su estado y etiqueta. Al ir a retirarlo no miró cómo había quedado, sino unos días después, al ir a ponérselo. Comprobó que había encogido en su contorno –el vivo– y estaba arrugado. Consultó en una modista el coste de la reparación, que era elevado, alrededor de 15.000 pesetas. Consultó en la tienda donde lo compró donde le informaron que el tratamiento de tintorería no había sido el adecuado. Consultó al fabricante quien le informó que no había tenido reclamación alguna por prendas como ésta. Reclama las 22.000 pesetas que le costó el chaquetón.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que al recibir la prenda la trataron según las instrucciones de la etiqueta del fabricante, según la cual admitía limpieza en seco. Realizaron la limpieza en seco y al finalizar lo embolsaron. Quizá al haberlo puesto en la bolsa estando caliente, no se dieron cuenta de que podría sufrir algún deterioro al enfriarse. No comprobaron el estado de la prenda al entregarla, si bien cuando acudió la clienta atendieron su reclamación, enviando a analizar la prenda, sobre la cual el Instituto Técnico Español de Limpiezas emitió informe técnico que aporta a su contestación a la reclamación y a esta vista. De este informe se desprende que el tratamiento fue correcto y conforme al etiquetado. Reitera que siguió las indicaciones del fabricante. No aceptó el presupuesto de reparación por considerarlo elevado en función del valor de la prenda.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación de la parte reclamante, por lo que la empresa reclamada indemnizará a la reclamante con la cantidad de ONCE MIL PESETAS (66,11 euros), al considerar que aunque la limpieza se llevó a efecto conforme el etiquetado se ha producido un fallo al recepcionar la prenda y no avisar a la cliente de la composición variada de sus tejidos, no siendo todos ellos compatibles con la limpieza en seco.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 681/01-AJ

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó dos trajes a la tintorería para su limpieza, uno suyo y otro de su cuñado. A la semana, una persona que tenía que ir a Alcañiz se ofreció a retirar los trajes, pero acudió a la tintorería sin el justificante o nota de entrega correspondiente. Le llegó un traje que no era el suyo, por lo que reclamó a la tintorería. El de su cuñado era correcto. Solicitó hojas de reclamaciones y no se las facilitaron. Todavía no le han dado una solución; sin embargo le explicaron que están intentando localizar a los clientes por teléfono para encontrar el traje en cuestión. Reclama que le reintegren su traje (dos piezas: pantalón y chaqueta, el chaleco gris no lo llevó a limpiar; da su descripción: traje negro, de novio, de una fila). En su caso, le reintegren el importe pagado por el traje (equivalente a 55.900 pesetas), que sólo usó el día de su boda. Aporta fotografía vistiendo el traje. Aporta el ticket de compra. Se prueba en este acto la chaqueta y es evidente que le viene pequeña. Tiene una etiqueta de marca distinta a la de su traje.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que estaba de vacaciones en el momento de suceder este incidente. Dispone de Hojas de Reclamaciones, si bien la dependienta no sabía donde estaban. Al ir a buscar los dos trajes sin albarán, se podría haber negado a entregarlos. El día 21 de septiembre de 2001 sólo entraron a la tintorería tres trajes: dos de caballero y uno de señora. Identificó las prendas como habitualmente lo hace, grapando el ticket correspondiente a los albaranes. El traje en cuestión lleva cinco meses en la tintorería y nadie ha ido a reclamarlo, por lo que entiende que es del cliente. En el establecimiento, el taller de limpieza para este tipo de prendas está en el mismo local. Aporta el traje en cuestión, la copia del albarán que se queda la empresa. El traje lleva grapado un identificador con el mismo número. Rechaza la reclamación y no hace ningún ofrecimiento al considerar que el traje que trae es el del 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, al no haber quedado suficientemente acreditado que el traje

**aportado a este acto por la tintorería sea el suyo. Por tanto, teniendo en cuenta el precio pagado, y la depreciación estimada por el Colegio Arbitral, la parte reclamada le compensará con la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO EUROS.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 430/01-JA

### TINTORERÍAS

#### Por presunto deterioro en prenda

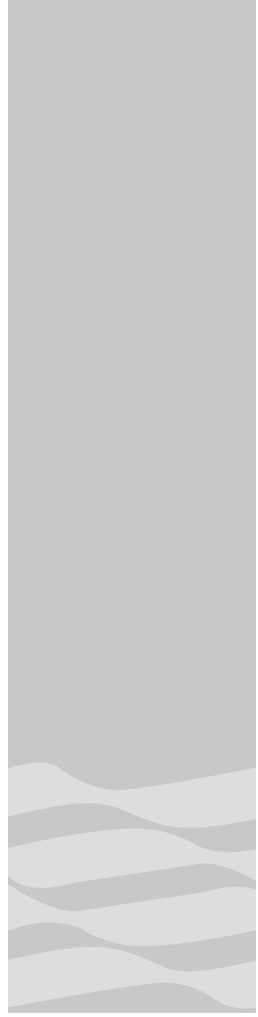
**LA PARTE RECLAMANTE** se ratifica en su reclamación, manifiesta que llevó un traje pantalón a la tintorería, y el pantalón se lo devolvieron con rayas, que muestran como un deshilado, pues parece que falta el hilo aunque lo llame enganchón. Se muestra el pantalón donde se detectan las rayas y la chaqueta del traje donde no se observa ninguna anomalía. Compró el traje aproximadamente un año antes de llevarlo a la tintorería, en mayo de 2000, y le costó 25.000 pesetas, reclama que se indemnice el deterioro del pantalón.

**LA PARTE RECLAMADA** se afirma y ratifica en su contestación, manifiesta que la tela del traje es defectuosa, puesto que como puede observarse las rayas van desde el corte hasta el corte, atravesando toda la pieza, y por lo tanto no hay responsabilidad de la empresa, solicitando que se desestime la demanda.

#### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones de las partes y tras pormenorizada revisión del pantalón objeto de litigio, considera que no queda probada la responsabilidad de la tintorería, estimando que no existen enganchones pues no se aprecia zona de rotura del hilo, y tampoco defectuoso planchado pues en ese caso la irregularidad no se extendería más allá de la línea de plancha, pensando por ello que puede tratarse de un defecto de la tela puesto que el defecto se extiende a todo lo largo de la pieza traspasando la costura y el doble. En consecuencia se desestima la reclamación planteada.**

VIVIENDA



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 431/01-JA**

### **VIVIENDA**

#### **Por disconformidad en el cobro de comisión**

**LA PARTE RECLAMANTE** se afirma y ratifica en su reclamación, que no quería el piso porque su jefe le había conseguido otro, y fue a la inmobiliaria para comunicarles que no estaba interesado, que no firmó ningún contrato y le dijeron en un principio que no le devolvían el dinero y después le ofrecieron devolverle la mitad.

**LA PARTE RECLAMADA** manifiesta que se opone a la reclamación planteada, ratifican en su carta, manteniendo la oferta realizada a la compañera sentimental de devolver la mitad del importe entregado como reserva.

### **LAUDO**

**Entendemos que no procede ni que la empresa retenga la totalidad del dinero percibido ni que el demandante recupere asimismo la totalidad, pues el negocio no se llevó a cabo por su decisión. Valoramos las gestiones realizadas y consideramos que la empresa puede retener la cantidad de 15.000 pesetas y por lo tanto devolver a la parte reclamante la cantidad de 25.000 pesetas y así mandamos que se haga.**