

CUADERNOS DE CONSUMO N° 38

**Junta Arbitral
de Consumo de Aragón**

LAUDOS, 2002

Dirección General de Consumo



 **GOBIERNO
DE ARAGON**

CUADERNOS DE CONSUMO N.º 38

**Junta Arbitral de Consumo
de Aragón**

LAUDOS, 2002

Dirección General de Consumo

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

Edición: Abril 2008

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón
Dirección General de Consumo

Internet: www.aragon.es/consumo

Impresión: San Francisco Artes Gráficas

ISSN: 1696-1382

Depósito Legal: Z-2.922/2008

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
APARATOS ELECTRÓNICOS.....	7
AUTOMÓVILES	15
ENSEÑANZA A DISTANCIA.....	25
MUEBLES.....	121
OTROS SERVICIOS.....	125
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (Reparación de hogar)	155
ROPA Y CALZADO	165
TELÉFONO.....	171
TELÉFONO - INTERNET	225
TELEFONÍA MÓVIL	257
TINTORERÍAS	305
VIVIENDA.....	343

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.

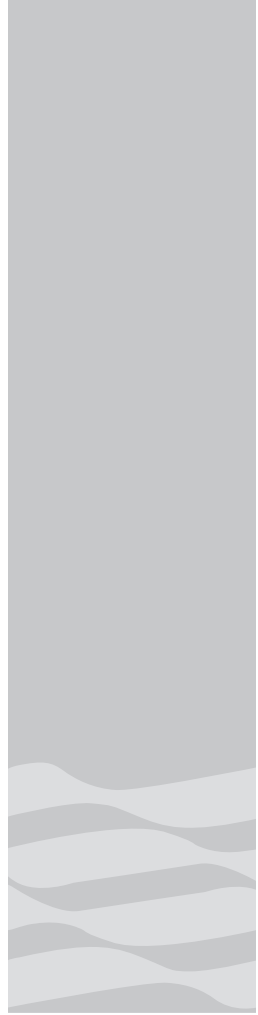
Como una más de las acciones necesarias para la difusión entre la ciudadanía aragonesa del Sistema Arbitral de Consumo, y en el marco de la trayectoria editorial de “Cuadernos de Consumo” de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, compilamos en esta ocasión los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en el año 2002. 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. 456/02-JA

APARATOS ELÉCTRICOS

Por presunta irregularidad en garantía de ordenador

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, adquirió un ordenador el 26-04-01, se cambió en agosto de 2002. En el periodo de tiempo entre ambas fechas, tuvo hasta seis averías, y veía que la garantía se le terminaba. Tuvo que hablar directamente con el fabricante para conseguir que se lo cambiaran, pero mientras tanto tuvo un ordenador cedido por la empresa demandada sin coste alguno. No pagó nada de las reparaciones acaecidas, pero reclama la cantidad de mil euros en concepto de gastos por llamadas de teléfono realizadas a Madrid desde el mes de diciembre, y el viaje a Huesca para interponer la reclamación, así como por perjuicios derivados de la situación padecida. Que el ordenador que le envió en sustitución del comprado tiene mayores prestaciones que el adquirido.

LA PARTE RECLAMADA no acredita formalmente su representación si bien se reconocen por la demandante la capacidad y representación necesaria de la empresa. Manifiestan que pertenecen a la cadena de la marca del ordenador, pero que cada vez que hablaban con la empresa reclamada les atendía un técnico distinto y les tardaban en enviar repuestos ya que las piezas las piden a la central. Es cierto que el ordenador tuvo varias averías y se le fueron solucionando puntualmente. Habló con el Departamento de Calidad y le dijeron que tratarían directamente con el cliente y que ellos no trataran con ella, pues pretendían cambiarle el ordenador desde la fábrica.

LAUDO

Consideramos que la empresa actuó correcta y diligentemente, pero que no obstante los trámites que finalmente debió hacer la reclamante con fábrica deberían haber sido gestionados por la empresa, en consecuencia entendemos que debe asumir el coste de las llamadas telefónicas que valoramos en VEINTE EUROS. No consideramos pertinente indemnizar el desplazamiento a Huesca para interponer la reclamación puesto que pudo hacerlo por correo, y sin hallar justificación ni razón de ser al resto de gastos y perjuicios solicitados.



En consecuencia ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la parte reclamada que indemnice a la parte reclamante en la cantidad de VEINTE EUROS (20 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 963/02-JA

APATATOS ELCTRÓNICO

Por supuestas irregularidades en la reparación de un vídeo

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud Arbitraje. Llevó a reparar un amplificador a la empresa reclamada, que ostenta la marca. A la vez, llevó un vídeo averiado, de modo que al llevar un tiempo de funcionamiento se detenía. Al tener averiados los dos aparatos, preguntó dónde estaba el servicio técnico oficial; en la empresa reclamada le dijeron que ellos podían repararlo. Se tomó nota en la hoja de reparación. Pasado un tiempo llamó y le indicaron que ya podía pasar a retirar los aparatos. En cuanto al vídeo, resultó que no lo habían podido reparar, si bien no le dieron explicación alguna del motivo. Llevó el vídeo a casa y resultó que tiene una nueva avería: al meter la cinta, la expulsa. No le dieron presupuesto previo, ni solicitaron la conformidad del reclamante sobre un presupuesto. Considera que el vídeo tiene un problema técnico superior al inicial, con lo cual considera que ha sido manipulado y averiado por la intervención de la empresa. Pidió las hojas de reclamaciones y no le fueron entregadas. No le cobraron importe alguno por la reparación del vídeo. Solicita que sea sancionado y que sea asumida por este servicio técnico el coste de la reparación del vídeo. Trae al acto de audiencia el vídeo y afirma que está en las mismas condiciones en las cuales salió de la empresa reclamada.

Muestra el aparato de vídeo ante el Colegio Arbitral, para probar que al introducir la cinta, inmediatamente es expulsada.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que en el relato de los hechos, puede estar casi de acuerdo, pero no admite que el aparato haya sido estropeado por la manipulación hecha en su taller. Intentaron solucionar la avería y para ello pidieron a la marca las piezas y componentes necesarios. Esta pieza no les fue servida por el fabricante, al haber dejado de fabricar el modelo. Simplemente se limitaron a abrir el aparato para detectar la avería y al no poder disponer de la pieza, se limitaron a cerrarlo. Considera que este tipo y marca de vídeo llevan una serie de condensadores que con el tiempo se resecan o se estropean, más por la falta de uso. Se reitera en que en absoluto su empresa ha podido ser la causante de la avería, al entregarlo de nuevo. No se hizo presupuesto ya que no había sido solicitado por el cliente. Considera que el aparato de vídeo podría ser reparado, si bien con un elevado coste, por tener que emplear muchas horas de mano de obra y componentes. Se reitera también en la contestación a la reclamación que ya hizo por escrito.

Finalizada la exposición por las partes de sus respectivas pretensiones y alegaciones, el Colegio Arbitral consideró conveniente y necesario disponer de más elementos de información. Por ello, consultó al reclamante la posibilidad de que su aparato de vídeo fuera sometido al diagnóstico de las averías por parte de un servicio técnico oficial de la marca, como prueba pericial solicitada por este Colegio, posibilidad a la que el reclamante no accedió.

A la vista de los hechos alegados, el Colegio Arbitral acordó solicitar del reclamante que aportara, en el plazo de un mes, un diagnóstico y presupuesto de reparación, emitido por el Servicio Técnico que queda a su elección en el que se perite:

1. La avería y reparación ante los siguientes síntomas: “Al cabo de una hora de funcionamiento, aproximadamente, se para”.
2. La avería y reparación ante los siguientes síntomas: “El aparato expulsa la cinta inmediatamente al introducir ésta”. En este apartado, se indicará, a ser posible, el origen de esta avería.

En la notificación de este acuerdo, se expresaba que tales informes serán a cuenta del reclamante, sin perjuicio de lo que el Laudo resuelva. El reclamante aportará cuantos documentos que acrediten el diagnóstico y presupuesto de reparación en cuanto a las averías identificadas como 1. y 2., en los que se consignará la identificación y titulación de quien los emita. En el plazo conferido ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Transcurrido un mes desde la notificación del presente acuerdo, aun sin haber obtenido la documentación solicitada, el Colegio Arbitral podrá dictar Laudo.

Consta en el expediente que el Acuerdo del Colegio Arbitral referido se notificó al reclamante el 04-04-03 y a la empresa reclamada el mismo día 04-04-03. No consta que en el plazo conferido, el reclamante haya ejercido su derecho a aportar informe alguno en prueba de sus alegaciones, ni el informe que el Colegio Arbitral le solicitó, ante la negativa del reclamante a que dicho informe fuera emitido por un Servicio Técnico Oficial de la marca, como prueba solicitada por este Colegio y costeada por la Junta Arbitral de Consumo.

LAUDO

Por todo lo cual, el Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante por cuanto que no queda acreditado que exista relación de causalidad entre las averías en su aparato de vídeo y las actuaciones realizadas por la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1184/02-JA

APARATOS ELECTRÓNICOS

Por supuestas irregularidades en un ordenador portátil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que su Solicitud de Arbitraje la hacía porque en la empresa reclamada le informaron que los problemas en su ordenador eran causados por el sistema operativo. Decidió reclamar a esta empresa ya que le vendió el ordenador con el sistema operativo instalado. Realizó la compra el 11-03-02. El 26-07-02 empezó a detectar problemas de conexión a internet y bloqueos ocasionales, y acudió a la tienda. De ahí le envían al Servicio Técnico. Le informaron que quizá los problemas eran por insuficiente memoria RAM. El 07-09-02 adquirió periféricos (escáner, impresora y regrabadora) y solicitó la ampliación de la memoria RAM. Al entregarle el ordenador le informaron que la memoria anterior era defectuosa. Hace un relato de los hechos, según explica en escrito que es aportado al expediente. Reclama considerando que no se le atendió correctamente la reparación en periodo de garantía. Utilizaba a diario el ordenador para seguir cursos, utilizar internet y los programas usuales de uso privado. Solicita la devolución del importe del ordenador, el importe de la ampliación de memoria RAM y en compensación a los perjuicios, el importe de los periféricos adquiridos y que no pudo utilizar (unos 300 euros en este concepto). Ha traído el ordenador al acto de audiencia, por si el Colegio Arbitral quiere hacer alguna comprobación. Sobre el cambio del ordenador, le informaron que habían cambiado la placa y el disco duro.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el ordenador en cuestión no es un clónico, sino es un equipo adquirido a un importador. Así, la empresa reclamada, como vendedor, lo que hizo fue pasar la responsabilidad de la garantía del fabricante al importador. Con respecto a los retrasos en la respuesta al usuario, vienen motivados en que es muy difícil o imposible reproducir los errores que han detectado los usuarios. Alude a los albaranes aportados, que expresan todas las intervenciones que ha hecho la empresa reclamada en el ordenador. Para dar una solución al cliente, se le cambió el portátil. Aporta albarán de esta entrega, lo que justifica que, en cumplimiento de la garantía se le cambió el equipo. No es cierto que se le diera negativa a presentar hoja de reclamaciones, eso sí, la empresa también tiene derecho a presentar las alegaciones oportunas en la misma hoja de reclamaciones. En cuanto a los periféricos a los que ha hecho mención el reclamante, ninguno de ellos ha sido adquirido en la empresa reclamada, por lo que rechaza cualquier res-

ponsabilidad sobre los mismos. Considera y reitera que el responsable de la garantía no es en este caso el vendedor, sino el fabricante, y así debió conocerlo el reclamante. Ofrece como solución tramitar ante el fabricante la sustitución por un ordenador nuevo, si es que el entregado en segundo lugar tiene vigente su garantía.

Interviene un profesional de la empresa fabricante para informar sobre las actuaciones hechas en las sucesivas reparaciones que intentaron: para descartar que el fallo estaba en el hard ware, quitaron el disco duro y éste fue sustituido. Se tuvo funcionando el ordenador, sin problemas. Consideraron que el problema podría estar en el sistema operativo, por lo que recomendaron instalarlo de nuevo. En otra ocasión el cliente volvió a manifestar problemas en el funcionamiento, pero no aceptó una nueva intervención, sino que pretendía que se resolviera su reclamación en Junta Arbitral.

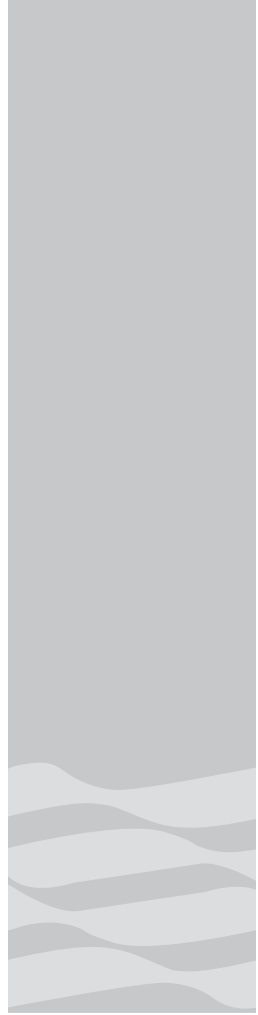
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y a la vista de documentación aportada y habiendo comprobado el estado del ordenador objeto de la reclamación, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante.

Considerando que las gestiones y reparaciones realizadas no han dado el resultado adecuado de funcionamiento del ordenador, y los perjuicios y molestias que ha ocasionado al reclamante el verse privado durante tiempo del uso de su ordenador, la empresa reclamada le compensará con la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA EUROS (350 euros), que abonará en metálico o mediante talón.

Se rechaza la reclamación que hace el reclamante sobre los periféricos por no haber sido adquiridos en la empresa reclamada; y del mismo modo no se estima la reclamación sobre la devolución del importe por ampliación de la memoria RAM y de las mensualidades de abono a internet.

AUTOMÓVILES



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 308/02-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en reparación de automóvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que al ir a sustituir su batería, no pudo esperar el tiempo que le indicaron para que se la sustituyera el taller, por lo que optó por adquirirla, cogiéndola del lineal para colocarla él. Notó que el ácido de la batería se había salido, pues lo notaba en su ropa y le picaba la cara. Solicitó hoja de reclamaciones. El reclamante comprobó que la estantería de donde la cogió tenía ácido. En cuanto al cartel de advertencia al consumidor con las indicaciones de precaución sobre las baterías, efectivamente estaba colocado. La batería era pesada, por lo que la tuvo que acercar al cuerpo para llevarla. Ignora si existen carros para llevar la compra. En cuanto a la chaqueta afectada (anorak acolchado, de marca) la aporta a la vista del Colegio Arbitral; no recuerda exactamente el precio de la prenda, que compró hace unos tres años. Reclama el equivalente a 108 euros. Finalmente, le cambiaron la batería, sin cobrarle por este servicio.

LA PARTE RECLAMADA que fue formalmente citada para el acto de audiencia, no comparece por medio de representante ni por medio alguno. El Colegio Arbitral dispone del escrito de contestación a la reclamación y aceptación del arbitraje presentado por la empresa reclamada, junto con la documentación aportada, de ello se da copia al reclamante. La empresa alega que existe en el establecimiento información sobre la forma correcta de transportar las baterías y las precauciones a adoptar. Así lo ratifica el Acta de la Inspección de Consumo de fecha 06-03-02, de la que se aporta copia. Afirma que los lineales están sin rastro alguno de ácido, y así lo recoge el acta referida. La empresa entiende que los daños ocasionados no pueden ser imputables a ella, considerando que se trata de una negligencia del cliente, por lo que no accede al objeto de la reclamación. Aporta copia del cartel de indicaciones sobre baterías.

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 deben extremarse las precauciones en la venta al público, en el sistema de autoservicio, de materiales peligrosos, garantizando la seguridad del consumidor. Así, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de CIENTO OCHO EUROS (108 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 444/02-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en reparación de automóvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación por importe pagado, alegando que se trata de un defecto subsistente de una reparación anterior. Por otra parte, llevaba reclamando desde la primera reclamación hasta el 10-12-01 ya que, constantemente se encendía la luz del aceite. De todas las veces que ha ido al taller, sólo tiene un parte de 29-11-01, en el cual dice el mecánico que el nivel del aceite estaba bien y que la luz se apagaría sola a los 400 Km. Pasaron esos kilómetros y otros más y la luz seguía sin apagarse. El nivel del aceite parecía correcto, excepto en un viaje, que le bajó y simplemente él mismo rellenó el nivel, así en dos o tres ocasiones, algo así como medio litro de aceite. Con 50.700 Km fue revisado el coche por un ruido del motor y en el presupuesto que le hicieron le indicaron que tenía que cambiar el motor, ya que lo había estropeado. Consultó en otro establecimiento de la marca y le indicaron, verbalmente, que la causa de la avería era falta de aceite. Dejó el coche a reparar en la empresa reclamada, considerando que la reparación necesaria se haría en garantía de la reparación anterior. Al presentarle la factura le cargaban sólo mano de obra y le indicaron que las piezas las habían conseguido de la marca, como atención comercial, sin coste. Pagó la factura. A los tres meses de esta reparación de motor, se le volvió a encender la luz del aceite. El 04-10-02 llevó el coche a revisión a otro taller, antes de cumplir los kilómetros establecidos para la misma, pero lo adelantó ya que se encendía la luz del aceite. Aporta el parte de esta revisión en la cual consta que se había reparado la instalación cortada del sensor del indicador de aceite. En la primera reparación inicial por accidente, el coche entró el 04-08-00 en el taller de la empresa reclamada. A fecha de hoy todavía siguen sin hacerse revisiones y reparaciones que deberían haber hecho y que constan en el parte que aporta. Afirma que nunca ha firmado ningún documento, ni de entrega del vehículo, ni entrada a taller, ni salida, ni finiquito. El vehículo fue matriculado el 21 de enero de 2000, por lo que estaba en garantía cuando sufrió el accidente. En este acto reclama a la empresa reclamada la cantidad de 726,35 euros, por lo facturado de esta reparación. Por otro lado, en concepto de daños y perjuicios ocasionados, reclama a la empresa reclamada la cantidad de 1.803,04 euros. Ello es debido a que fue a recoger el coche el 8 de mayo y ese día tenía una cita con unos clientes; sin embargo, pese a que la empresa reclamada dispone de su número de cuenta corriente, se negaron a entregarle el coche si

no pagaba en efectivo y en el acto. En ningún caso se negó a pagar, sino que quería pagar a través de su cuenta bancaria, como había hecho en otras ocasiones en esa empresa. Estuvo esperando casi dos horas y media para que se lo entregaran y no se lo entregaron por negarse la empresa a aceptar el pago por domiciliación en cuenta bancaria, como otras veces había hecho. Afirma que fue tratado de forma incorrecta, atacando a su dignidad. El 13-05-02 pagó por transferencia bancaria y posteriormente recogió el vehículo. Lo hizo ese día, ya que no pudo hacerlo antes, por obligaciones laborales. Así, privado de su vehículo tuvo que utilizar otros medios para desplazarse, lo que le ocasionó otros gastos y perjuicios. Afirma que entra agua en el vehículo por la junta entre la carrocería y la puerta, prueba de que la reparación primera hecha por la empresa reclamada fue defectuosa. Aporta al Colegio Arbitral documentación referente a sus cartas al representante del fabricante y sus contestaciones, otro presupuesto para reparación de cambio de motor (segunda reclamación) y parte de 10-12-01 de la empresa reclamada sobre ajustes y revisiones que debieron hacerse para un correcto acabado.

LA PARTE RECLAMADA que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por la empresa el 25-09-02, no comparece por medio de representante, ni por medio alguno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante. El Colegio Arbitral considera que no ha quedado acreditado en este asunto que exista una relación causa-efecto entre la primera reparación hecha por la empresa reclamada y la posterior avería sufrida en el motor. Sin embargo, el largo tiempo en el que el reclamante ha estado privado de su coche, por lo que ha tardado la empresa reclamada para la reparación, le ha causado perjuicios, entre otros, el no poder interrumpir el plazo para servirse de la garantía del fabricante.

Por todo ello, la empresa reclamada compensará los perjuicios ocasionados al reclamante con la cantidad de 726,35 euros, que le abonará mediante transferencia bancaria a la cuenta que para ello señale el reclamante. El Colegio Arbitral considera que si la empresa reclamada consiguió del fabricante como atención comercial las piezas del motor, debe compensar al reclamante con el importe pagado en concepto de mano de obra, compensado así su tardanza y todos los incidentes sufridos por el reclamante en este proceso.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 514/02-JA

AUTOMÓVILES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de lavado de coche

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que estaba lavando su automóvil en un tren de lavado, un rodillo enganchó el alerón del coche rompiéndose el mismo; reclamó en el establecimiento negándose la empresa a atender dicha reclamación.

El alerón del automóvil fue adquirido con el propio automóvil, el reclamante no lo añadió con posterioridad.

Reclama el importe de 205 euros, coste de un nuevo alerón debido a que ha quedado totalmente inservible, quedó partido, lo llevó al taller para que lo pegasen, pero se volvió a soltar.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que reitera el rechazo al siniestro; el servicio prestado fue el correcto.

Existe una indicación a la entrada del tren de lavado donde consta la siguiente advertencia: “La empresa no se hace responsable de los posibles daños causados en los elementos sobresalientes de la carrocería, espejos, antenas, alerones”. Se aportan fotografías. Dicha advertencia afirma el reclamante que se incorporó con posterioridad al siniestro.

La empresa reclamada entiende que la única conducta negligente es del reclamante; debido a que de todos es sabido que al utilizar un tren de lavado hay que retirar todos los elementos salientes, como espejos retrovisores.

Por otro lado el daño no ha podido ser acreditado, si el alerón estaba o no homologado, ni existe presupuesto del daño producido.

El importe solicitado es una cantidad totalmente arbitraria, no existe presupuesto de un nuevo alerón de esas características.

Existió una reclamación por parte de la compañía de seguros del reclamante, que fue rechazada por la empresa reclamada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que si bien no ha quedado acreditado que el puente de lavado no funcionase correctamente, no obstante la empresa reclamada no indicó con la suficiente claridad la eximente de responsabilidad de la misma en la existencia de un riesgo para los elementos sobresalientes del automóvil (alerón) al utilizar el servicio de puente de lavado. En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de **50 euros** en compensación a los daños producidos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 566/02-JA

AUTOMÓVILES

Por supuesta reclamación en reparación de ciclomotor

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que introdujo el vehículo en el taller reclamado por pinchazo y para la revisión de los 2.000 kilómetros.

Al retirar el vehículo del taller, a los cinco minutos, observa que el motor hacía un ruido extraño y no tenía la fluidez habitual; vuelve al taller y le comentan que podría ser un fallo en los rodamientos del cigüeñal, y que al ser un vehículo de segunda mano no entra esa reparación en garantía. El reclamante llama a la casa de la marca y le afirman que la garantía es por un año, aun cuando el vehículo haya cambiado de propietario.

Vuelve a acudir al taller, debido a que telefónicamente le comentan que la avería es más grave, que la causa de la misma es la falta de aceite de mezcla, que la reparación asciende a 516,14 euros.

El reclamante se siente engañado debido a las diferentes versiones sobre la causa de la avería y sobre el tema de la garantía.

Solicita en este acto la devolución del importe de la reparación, es decir 516,14 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante acude al taller a arreglar el pinchazo y realizar la revisión de los 2.000 kilómetros de la moto; en el momento de la entrega se pone la moto en marcha en el propio establecimiento y hace un ruido extraño; se abre el ciclomotor y la causa de la avería es falta de la mezcla de aceite.

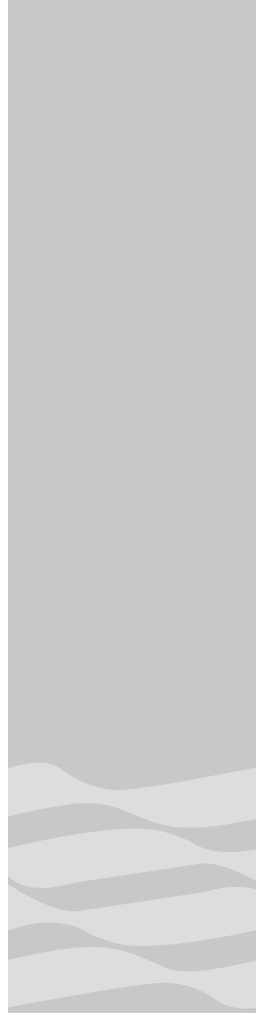
Se autoriza la reparación, y el cliente acude a los diez días a recoger el ciclomotor; plantea su malestar y el taller le ofrece la posibilidad de desmontar todas las piezas instaladas y dejar el ciclomotor en su estado original.

En ningún momento se han dado diversas versiones sobre la avería, siempre se ha comentado al reclamante que la causa de la avería es la falta de aceite de mezcla.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el servicio prestado por la empresa reclamada fue el correcto en la primera intervención, y la segunda reparación efectuada fue consecuencia de una falta de mantenimiento en el ciclomotor por parte del reclamante que fue el causante de las averías.

ENSEÑANZA A DISTANCIA



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 042/00-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en la contratación de un curso de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que además de lo alegado en su momento, quiere añadir que el comercial con el que estaba tratando jamás le informó de la contratación de un crédito con la entidad financiera, habiendo comunicado en reiteradas ocasiones que se hallaba en situación de desempleo, por lo que necesitaba una forma de pago flexible. Que disponiendo de una semana para rescindir el contrato, le supone un grave problema el poder hacerlo, al no recibir el material hasta pasada esa fecha en varios días, y una vez recibido el producto es imposible una breve revisión a fin de comprobar si reúne las expectativas ofrecidas. Añade que tras estudiar el primer tema, acude a las dependencias de la empresa en Alicante con el fin de realizar algunas consultas a su profesor, como le fue asegurado por el comercial en su momento y descubrió que no había titular a su disposición en todo el centro, lo intentó en varias ocasiones sin éxito con lo que todo su esfuerzo se vio mermado y sus expectativas frustradas. Solicita se tenga por ratificada en su pretensión y manifestaciones a todos los efectos.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que solicita la alumna información en enero de 2001, pero no trabaja y no le interesa el curso. En junio de 2001 acude de nuevo, ahora trabaja y le interesa el curso por lo que el 7 de julio contrata un curso para preparar oposiciones de Auxiliar Administrativo para la Administración Local. Pagó la matrícula al contado y aceptó el pago con la financiera en 24 plazos. El 15-06-01 recibe el material con la guía didáctica, se le especifica el sistema de contacto, con métodos y sistemas a distancia. El plazo de revocación es a partir de la recepción del material, considera que contaba con un tiempo razonable para reflexionar. Fue informada sobre la convocatoria de oposiciones para el Ayuntamiento de Valencia, sin respuesta por su parte. Solicita la rescisión del contrato a través de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, nunca directamente a la empresa. La empresa reclamada considera que no ha incumplido el contrato de enseñanza con la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada y, teniendo en cuenta que no parece demostrado que la empresa reclamada disponga en su Delegación de Elche de un preparador personal, en el sentido estricto de los términos, siendo ello de gran interés para la persona que realiza un curso de estas características de Auxiliar Administrativo, y a la vista del lapso de tiempo transcurrido entre el momento de recepción del material y presentación de su reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Elche, y el hecho de que, en la actualidad, todavía no se haya adoptado ninguna resolución concreta respecto al contrato, se determina:

- 1.º Resolver el contrato suscrito entre ambas partes.
- 2.º Determinar la obligación de la reclamante de indemnizar a la empresa reclamada con el importe de los derechos de matrícula (20.000 pesetas) y de los dos primeros plazos (9.417 pesetas cada uno, en total 18.834 pesetas), que habrán de entenderse con su correspondiente equivalencia en euros.
- 3.º Que por la reclamante se proceda, en el plazo de 30 días, a la devolución a la empresa reclamada de la totalidad del material recibido correspondiente al curso.
- 4.º Que por la empresa reclamada se proceda a la devolución a la financiera de la totalidad de la cantidad recibida de la misma en razón de este curso así como a efectuar las gestiones correspondientes con dicha financiera en orden a que quede totalmente cancelado y sin efecto alguno posterior el contrato de financiación suscrito entre la reclamante y la financiera con fecha 07-06-01.
- 5.º Que entre las gestiones a realizar por la empresa reclamada con la financiera se incluya la de que se proceda a dar de baja a la reclamante de cualquier posible inclusión en registro alguno de morosos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 076/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, que fue formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, remitido por correo certificado del que consta su entrega y recepción por la propia interesada con fecha 26-06-02; no comparece personalmente, ni por escrito, ni por medio alguno. Se da lectura en este acto de su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos. Solicita la revocación del contrato y anulación del contrato de la financiación, como ya hizo sin éxito, al poco tiempo de matricularse, no habiendo hecho uso del curso una vez analizado minuciosamente el material didáctico y las condiciones del curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante solicitó información sobre el curso de auxiliar administrativo local con fecha 07-11-01. Al día siguiente, es decir, con fecha 08-11-01 firma el contrato de enseñanza de dicho curso en la Delegación de la parte reclamada en Burgos.

Con fecha 14-11-01 recibe el material didáctico en su domicilio a través de transporte, firmando el albarán de entrega; con dicho material didáctico se envía la guía didáctica en la que consta el contenido del curso contratado, así como la forma de contactar con su tutora.

Con fecha 15-11-01 realiza una entrevista previa en la Delegación de la empresa reclamada en Burgos, donde se le informa de las características del curso, así como del sistema de pago mediante financiación a través de la entidad financiera.

La reclamante ha asistido con regularidad a la delegación en Burgos.

Con fecha 27-11-01, por indicación de su preparadora en Burgos, solicita a la central de la empresa reclamada en Zaragoza un manual para preparar la mecanografía, el cual le es remitido por la empresa reclamada con fecha 14-12-01.

Con posterioridad, en diciembre de 2001 y enero de 2002 la reclamante solicita la baja del curso contratado mediante carta y burofax, contestándole la empresa reclamada que no es posible debido a que ha transcurrido el plazo de siete días desde la recepción del material.

La reclamante, por otro lado, con fecha 15-01-02 interpone una denuncia en el Servicio de Consumo de la Junta de Castilla y León, levantando el mismo un acta

de inspección con fecha 25-02-02, la cual es aportada en este acto por la propia empresa reclamada.

La empresa reclamada, para concluir no acepta la reclamación presentada, afirmando que la reclamante conocía desde el momento de la contratación las características del curso contratado, pues además las mismas constan en la guía didáctica recibida con todo el material en su domicilio; así como era conocedora del sistema de pago mediante financiación a través de la entidad financiera.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada, por entender que si bien suscribió con la empresa reclamada el contrato de enseñanza correspondiente, ha manifestado su voluntad de renunciar a dicho curso al inicio de éste, no habiendo hecho uso por tanto de los servicios de enseñanza que fueron contratados. En consecuencia, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 907 euros, siendo responsabilidad de la reclamante cancelar el crédito suscrito con la entidad financiera así como la devolución a la empresa reclamada de todo el material didáctico recibido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 078/02-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 del Ayuntamiento de Burgos. Solicita la rescisión del contrato firmado y que el pago del crédito recaiga sobre la empresa reclamada. Ya la había pedido a la empresa al inicio por problemas médicos, no habiendo hecho uso del curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante solicitó información sobre un curso de Celador del Insalud con fecha 10-06-01, suscribiendo el contrato de enseñanza con fecha 12-06-01, al día siguiente, es decir, con fecha 13-06-01 suscribe la solicitud de financiación del curso a través de la entidad financiera.

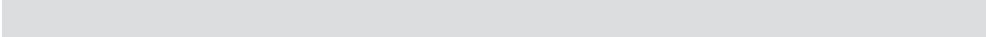
Con fecha 18-06-01 acude a la Delegación entregándosele parte del material didáctico y se le vuelven a explicar las características del curso, así como el sistema de pago elegido (financiación bancaria).

Con fecha 19-06-01 recibe el material didáctico en su domicilio, firmando el albarán de entrega.

En cuanto a las alegaciones presentadas por la reclamante la empresa reclamada afirma que se le ha informado de la existencia de convocatoria con fecha 12-12-01; así como de la existencia de un anexo de actualización del curso contratado con fecha 03-12-01; por otro lado la empresa reclamada afirma que la reclamante conocía la existencia de la financiación contratada, pues se encuentra firmada por la propia reclamante con fecha 13-06-01; y por último, en cuanto a la alegación de la existencia de problemas médicos, la empresa reclamada aduce que en ningún momento han sido acreditados por la reclamante; por todo ello la empresa reclamada no admite la reclamación presentada.

LAUDO

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



reclamante contra la empresa reclamada por entender que, pese a haber sido suscrito el contrato válidamente por ambas partes, se desprende de la falta de uso que desde un principio ha hecho la reclamante su intención de no utilizar el mismo y porque no parece equitativo que la empresa reclamada se lucre con el importe total de un curso del que en ningún momento se ha prestado servicio alguno a la reclamante.

En consecuencia, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 679 euros, siendo responsabilidad de la reclamante cancelar el crédito suscrito con la entidad financiera, así como la devolución a la empresa reclamada de todo el material didáctico recibido.

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 en su escrito de reclamación y solicitud de Arbitraje. El 16-04-00 firmó el contrato y recibió una primera entrega de materiales el 12-04-00- El 09-06-00 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 de 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 del transporte de esos materiales es de 23-11-00. Se refiere a que las competencias en materia de medio ambiente son propias de las Comunidades autónomas, por lo que de ninguna manera puede establecerse un temario general o único, siendo que cada Comunidad autónoma 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 Comunidad Autónoma de Madrid. 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 el interés del alumno y no otra.

Se reitera que no dispuso de la totalidad de los materiales 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 Comunidad Autónoma de Madrid). Estructura de la Consejería de Medio Ambiente (punto 8, b), la documentación aportada estaba desfasada. Sobre Espacios Naturales de la Comunidad Autónoma de Madrid; 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 Comunidad autónoma. 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 Comunidad Autónoma de Madrid. El aviso de convocatoria se produjo el 16-06-00. Su profesora en Zaragoza le avisó que se estaban elaborando los temas específicos. El 22-09-00 se recibió hoja de reclamaciones, a la que contestó la empresa, manifestando que había remitido los temas de 1-6 de preparación para el acceso a la Comunidad Autónoma de Madrid 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 Comunidad Autónoma de Madrid. La empresa rechaza su reclamación, considerando que ha suministrado los materiales adecuados, suministrados a través del transporte, 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. Se reitera en que en su carta no aceptó que el temario no fuera apto o anómalo. 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 una Comunidad autónoma 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. 181/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito en el que manifiesta la imposibilidad de asistir personalmente a este acto. Se aporta copia de este escrito a la empresa reclamada y al Colegio Arbitral y se incorpora al expediente. Duda de la competencia del profesor, ya que aun siguiendo sus indicaciones no consigue superar el curso. Alega incumplimiento del contrato por parte de la empresa y solicita se le devuelva íntegramente el importe abonado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante solicitó información sobre el curso, decidió pensárselo y transcurridos unos días, con fecha 15-02-02 decidió contratar el curso de Mantenimiento y Reparación de Ordenadores, optando por el abono del mismo en efectivo.

Con fecha 20-02-01 recibe el material didáctico en su domicilio.

Se trata de un curso técnico, que consta de una parte teórica y otra práctica, se trata de un curso semipresencial con prácticas.

La reclamante finalizó todo el curso, la parte teórica y la práctica, no superando el examen final del mismo; una vez finalizado el mismo es cuando realiza una reclamación, quejándose del profesor.

De la central de Zaragoza de la empresa reclamada se personaron dos personas en Murcia para entrevistarse con la reclamante.

Se contrata un nuevo profesor y la reclamante sigue teniendo problemas con el mismo.

La empresa reclamada aporta expediente de la reclamante, en la que se le han vuelto a realizar las prácticas que ha considerado insuficientes. Aporta informe realizado por los profesores de la parte teórica y práctica del curso.

La empresa reclamada afirma que el problema de esta reclamante es la insuficiente preparación del contenido teórico del mismo, con la simple presencia a las clases prácticas no es posible superarlo.

La empresa reclamada oferta a la reclamante la posibilidad de realizar de nuevo el curso de forma totalmente gratuita.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se ha producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada respecto de las condiciones firmadas en el contrato de enseñanza. No obstante, y atendiendo al ofrecimiento realizado por la empresa reclamada permitirá a la reclamante la realización del curso completo de forma totalmente gratuita en la siguiente convocatoria que del mismo se celebre.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 188/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, que fue formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, remitido por correo certificado del que consta su entrega y recepción por la hermana de la interesada con fecha 21-08-02; no comparece personalmente, ni por escrito, ni por medio alguno. Se da lectura en este acto de su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos. Solicita la rescisión del contrato y anulación de la financiación a partir del último recibo pagado (enero de 2002). Poco más de un mes después de matricularse solicitó la baja sin conseguirlo; también aduce que no le informaron de que firmaba un contrato de financiación

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que con fecha 08-10-01 la reclamante contrató un curso de preparación de oposiciones de Auxiliar de Enfermería.

En esa misma fecha se realiza la revisión previa del contrato con su preparadora en la que se repasan todos los extremos del contrato.

Con fecha 16-10-01 la reclamante recibe el material didáctico en su domicilio firmando el albarán de entrega. A partir de ese momento la reclamante dispone de un plazo de siete días para rescindir el contrato, posibilidad de la que no hace uso.

En noviembre de 2001 la reclamante escribe a su tutor, solicitando una prórroga en el pago del contrato de enseñanza suscrito; contestándole el tutor que no se trataría de una prórroga, sino de un aplazamiento, denegándole la empresa reclamada esta solicitud de aplazamiento.

A vuelta de correo de la carta enviada por el tutor la reclamante solicita la rescisión del contrato suscrito aduciendo motivos económicos (no tiene trabajo), rechazando la empresa, también por escrito, la posibilidad de tal rescisión.

La empresa reclamada aporta en este acto las cartas enviadas por la reclamante a la empresa reclamada, así como la guía didáctica del curso contratado.

La empresa reclamada afirma que ha seguido cumpliendo con sus obligaciones contractuales y ha avisado a la reclamante de la existencia de convocatorias.

Por otro lado la empresa reclamada hace constar que en ningún momento la reclamante ha aducido el desconocimiento de la financiación del curso hasta que

ésta ha interpuesto su reclamación en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar, a la vista de las pruebas aportadas al expediente, que no se han desvirtuado las obligaciones contractuales suscritas en su día, continuando vigente por tanto el contrato de enseñanza suscrito entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 225/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

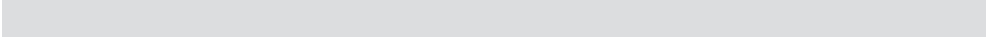
Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito en el que manifiesta la imposibilidad de asistir personalmente a este acto. Se ratifica en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. El Colegio Arbitral dispone de toda la documentación aportada por el reclamante, dando lectura a su reclamación, en la que hace referencia a la actividad del comercial que le vendió el curso y la información que le dio, por la que se siente engañado. Considera que las 20.000 pesetas de matrícula las pagó el comercial, para incluirle en el curso. Se da lectura a su escrito de reclamación. Solicita la anulación del contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el alumno reclamante firmó el contrato para la preparación de Oposiciones de Personal Subalterno el 27-09-01. Optó por la financiación a través de la entidad de crédito. No le consta a la empresa la circunstancia de quién pagó el importe de la matrícula. No aporta factura del pago de esas 20.000 pesetas. El 11 de octubre de 2001 recibió los materiales del curso. El 3 de octubre le enviaron una carta de bienvenida donde se le recuerda la forma de pago que eligió. El 24 de octubre devolvió el material de estudio, que llegó a la sede de la empresa en Zaragoza, al hacerse la devolución fuera del plazo de revocación, no admitieron la resolución del contrato y le pidieron que escribiera una carta para explicar los motivos por los cuales quería resolver el contrato suscrito. El alumno envió carta certificada el 20-11-01, alegando como causa de resolución su cambio de domicilio. Han avisado al alumno de convocatorias de oposiciones de su interés. No consta a la empresa que el alumno haya hecho uso de los servicios de tutorías.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, al considerar que se desprende de los hechos referidos la voluntad del reclamante de no hacer uso, desde un primer momento, del curso adquirido y al no haber que-



dado suficientemente acreditado que el consumidor recibiera toda la información correcta y preceptiva sobre el curso y el sistema de financiación.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO EUROS CON CUARENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (1.478,49 euros), siendo responsabilidad del reclamante la cancelación del crédito suscrito. Tras recibir la cantidad que ha de abonarle la empresa, el reclamante devolverá a la empresa reclamada la totalidad de los materiales de enseñanza recibidos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 228/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE no comparece al acto de audiencia personalmente ni lo hace por escrito. Consta en el expediente que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, y consta por comparecencia y documento aportado por la abogado que ha tenido conocimiento del acto de audiencia al haberse practicado la citación para el mismo en su despacho profesional y que de esta citación, para el acto de audiencia a celebrar hoy 6 de noviembre a las 10.00 horas, dio copia a su cliente, por lo que aporta documento en el que manifiesta haberlo recibido firmado en Zaragoza a 14 de octubre de 2002.

Se da lectura de su escrito de Solicitud de Arbitraje, del que el Colegio Arbitral dispone de copia así como de copia de toda la documentación aportada. Se incorpora al acta el escrito de Solicitud de Arbitraje presentado el 13 de marzo de 2002. De su contenido se desprende que a juicio del reclamante solicitó la revocación del contrato una vez analizado el material didáctico y condiciones del curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y se incorpora al acta y al expediente. Hechas las oportunas alegaciones el Centro, como solución mediada al conflicto planteado propone la anulación de las matrículas. Por otro lado, la empresa reclamada entiende que el reclamante debe hacer frente al pago al que se comprometió, y que queda claramente acreditado en el contrato suscrito de un pago inicial de 11.800 pesetas más 25 mensualidades de 11.800 pesetas, considerando que ha quedado sobradamente demostrado que fue informado tanto por el comercial y en base al contrato suscrito del plazo de revocación de siete días, y no habiendo hecho uso del mismo dentro de plazo, no procede la anulación de la matrícula.



LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante por considerar que no ha quedado debidamente acreditado que la solicitud de revocación del contrato, como consta en el clausulado del mismo, se efectuase en el plazo de siete días desde la recepción del material de enseñanza.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 233/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que pidió información a un número de teléfono, atraída por la publicidad en prensa. Le interesaba un curso para preparar Oposiciones a Auxiliar de Biblioteca. Recibió una llamada de alguien que se identificaba como representante de la academia reclamada. Aceptó su visita en su domicilio, pues le ofrecerían información. Afirma que no solicitó información a la academia, sino que fue el comercial quien acudió a su casa a informarle. Afirma que no fue informada por escrito sobre los servicios, características y sistema de pago, que recibió una información verbal, rápida y escasa. Sobre la cláusula 10, revocación de contrato en el plazo de siete días, afirma que este es del todo insuficiente para tener un conocimiento normal, tanto del temario como de los servicios y tutorías. Considera que el clausulado del contrato es abusivo e incierto. Le dijo al comercial que tras recibir la información, se lo quería pensar. El comercial le dijo que se trataba de una oferta, y que ésta acababa en una semana, que tenía que decidirse rápidamente, esa misma tarde, para pagar una matrícula de 20.000 pesetas. Le insistieron que se trataba de una oferta limitada. Le presentaron un documento que afirma “te garantizamos la preparación hasta tu aprobado”. Considera que se trata de cláusulas abusivas e inciertas, que no se corresponden con lo ofrecido. Se enteró que tenía una financiación, siendo que no tiene ningún contrato de financiación, que ha solicitado por carta a la financiera también, pero nadie le ha presentado copia de este contrato firmado por ella. Luego se enteró que las 20.000 pesetas de pago adelantado o matrícula, no las puede recuperar una vez entra en el fichero de alumnos. Fue a una de las tutorías. Reitera que desconocía que había firmado un contrato de financiación, creía que se trataba de mensualidades con domiciliación bancaria, giradas por la academia. Al fin firmó los papeles del contrato y el comercial indicó como forma de pago “por financiación bancaria”. Entregó el número de cuenta y entonces firmó. Recibió el temario en su domicilio. El día 24-09-01 formalizó el contrato de formación, considera que sólo éste, pues nadie le habló de contrato de crédito ni sus condiciones, ni todas las especificaciones sobre la financiera. Reitera que el plazo de siete días para la revocación es del todo insuficiente. Inmediatamente comunicó que las tutorías no le convencían por falta de cualificación de quien le atendía. Sólo hay una persona en el centro que atiende a cualquier alumno, de cualquier curso. Solicita la rescisión del contrato y la cancelación de la financiación. Después

de dos meses recibió un resguardo del banco sobre una cuota mensual que debía pagar durante dos años. Entonces se entera que, al parecer, el 25-10-01 hizo un contrato de financiación, lo que ella niega. Niega que esa fecha firmara contrato alguno. Insiste en que ha pedido una copia de este contrato, por carta certificada; no le responden; al dejar de pagar una cuota, sí se dirigieron a ella por carta, requiriéndole el pago; le indicaron que debía seguir pagando y reanudó los pagos. Considera que se vio metida en esta situación, ya que se enteró dos meses después de que tenía un crédito, siendo que el plazo de revocación es de siete días. Repasa las cláusulas del contrato y las valora contrastándolas con la experiencia que ha tenido en cuanto a los materiales, las tutorías, el diploma, el sistema de pago, horarios de enseñanza y plazo de revocación. Afirma que nunca le han proporcionado el documento de revocación que, al parecer es preceptivo para conseguir la revocación. Se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Considera que manifestó a la empresa su intención de revocar el contrato a los dos meses, por teléfono. Afirma que diera la causa que diera para la rescisión, considera que la postura de la empresa sería la misma: debería seguir pagando y no aceptarían la resolución. En este acto vuelve a pedir a la empresa reclamada el contrato de financiación que afirman que ha firmado ella. Aporta copia al Colegio Arbitral de los documentos a que se ha referido.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna reclamante contrató el curso a distancia para preparación de Auxiliar de Bibliotecas el 24-09-01, recibió los materiales el 02-10-01. Afirma que en la delegación de la empresa en Burgos le informaron de todas las características de los servicios contratados. Afirma que le informaron de las posibilidades de pago y que la alumna optó entre las ofrecidas y decidió concertar un crédito con la financiera para abonar la parte restante. Durante la entrevista, el comecial que le atendió le informó del sistema de preparación, que es propio de la enseñanza a distancia, le atendería una preparadora en Burgos y una tutora en Zaragoza, esta entrevista se hizo el 10 -10-01 y considera que la alumna pudo valorar los materiales y las características del curso contratado y que estaba en el séptimo día tras recibir los materiales de estudio. Asistió tres veces a asesorías y luego dejó de asistir. El 23-01-02, la alumna se puso en contacto con el Departamento de “Atención al cliente” mediante llamada telefónica, más de tres meses después de recibir el material de estudio. Alegaba que por circunstancias de trabajo no podía seguir el curso. Afirma que el contrato explica todas las características. Defiende que el plazo de revocación de siete días es suficiente y acorde a la legislación española, y se refiere a la legislación en materia de venta fuera de establecimiento mercantil. Se refiere a que en un proyecto de reforma de esta norma el plazo sigue siendo de siete días y que corresponde a las organizaciones de consumidores instar a que se amplíe este plazo. No tiene la empresa constancia de que la alumna quiera rescindir el contrato, hasta la fecha referida y hasta recibir la notifi-

cación de la solicitud de Arbitraje. Se refiere al contrato suscrito por la reclamante, que ella misma aportó con su reclamación. Aporta documento firmado el 10-10-01 por la reclamante y por, la preparadora, en el que afirma haber recibido toda la información sobre el contrato suscrito, forma de financiación y características del mismo. Considera que al mes recibió el primer aviso de abono de cuota de la financiera, por lo que pone en cuestión que la reclamante afirme que hasta pasados dos meses no supo del contrato de financiación. Considera que la alumna tiene los suficientes elementos de prueba para conocer qué es lo que contrató. Extraña que no se pusiera en contacto con el centro en un momento anterior al que lo hizo. Deduce que la reclamante tiene conciencia cierta de lo que contrató, por lo que rechaza la reclamación. Sobre la consideración de cláusulas abusivas, dice que corresponde a los Tribunales esta declaración. Sobre la presión comercial a la que la reclamante se refiere, da datos de la llamada de la misma a un número 900, al cual la alumna se dirigió solicitando información, para lo que proporcionó sus datos personales, a los que se dirigió el comercial. Respecto a la propiedad del material de estudio, hasta que el alumno no paga las cuotas, es propiedad de la empresa; en este caso, es propiedad de la alumna, porque ya lo ha abonado. En cuanto al Diploma, no procede, pues se trata de un curso para preparar una oposición. En cuanto al crédito, considera que la reclamante concertó el crédito; en cuanto al plazo de revocación de siete días, se reitera en lo dicho. Aporta al Colegio Arbitral la documentación a que ha hecho referencia. Se reitera en que la entrevista llamada Revisión Previa se produjo a los siete días de recibir el material, el día séptimo. Afirma que en cuanto a las tutorías y el resto de servicios contratados, no es posible comprobarlos en este plazo de siete días, puesto que todavía no se producen tutorías. Afirma que si un alumno no acepta firmar la llamada “Revisión Previa”, se le daría de baja. Contesta que no le corresponde a esta empresa aportar el contrato de financiación, sino a la empresa financiera.

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 el escaso uso que ha hecho del curso contratado no justifica el abono de la totalidad del mismo. En consecuencia, la empresa reclamada deberá devolver a la reclamante la cantidad de MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE EUROS CON SETENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (1.187,79 euros), siendo responsabilidad de la reclamante la cancelación del crédito que tuviera con la entidad financiera. Al recibo de la cantidad expresada, la reclamante devolverá la totalidad de los materiales recibidos, entregándolos en el centro que la empresa tiene en Burgos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 246/02-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. Se aporta copia de este escrito a la empresa reclamada y al Colegio Arbitral y se incorpora al acta y al expediente. Solicita: la rescisión del contrato con devolución recíproca del objeto del mismo (devolución tanto de la matrícula como de la cantidad global acordada). Indemnización por los daños y perjuicios sufridos, ya que debido a los incumplimientos de contrato que serán detallados, ha existido un enriquecimiento ilícito de la empresa reclamada a mi costa y debido a dicho incumplimiento he perdido un tiempo muy valioso de mi vida preparando una oposición a la que nunca podía haber llegado a optar por falta de preparación.

Alega: Fui informada por el comercial de la empresa reclamada en Burgos, de que los servicios de esta empresa consistían en la preparación para opositar a Auxiliar Administrativo de las Corporaciones Locales. Como el comercial me informó, la preparación incluía la entrega de toda la documentación para la preparación de esta oposición, una atención personalizada en el Centro de Burgos y controles periódicos en el centro de Burgos, además de un seguimiento desde la central de Zaragoza. Por otra parte, no fui informada adecuadamente del sistema de financiación. Concreta como quejas:

1. No haber sido informada del sistema de financiación. No le informaron ni verbalmente ni por escrito de las condiciones de financiación (TAE, intereses de demora, etc.).
2. La ayuda que presta el profesorado de Burgos es nula, la única persona disponible tiene un desconocimiento total sobre la materia, de forma que las dudas no han sido aclaradas en absoluto.
3. El apoyo por parte de la tutora en Zaragoza deja que desear, además del grave perjuicio económico que supone cada llamada en horario de tutoría.
4. No ha sido informada de cada una de las oposiciones a Auxiliar de la Administración Local. Se refiere a las pruebas para auxiliar administrativo del Ayuntamiento de Burgos. Se refiere a que empresa reclamada sólo le

ha preparado para la prueba b) (examen tipo test), pero no le ha dado preparación alguna para el primer ejercicio (mecanografía y ortografía) ni para el tercero (prueba oral).

5. No le han entregado toda la documentación que corresponde a la oposición. No le han dado ningún documento concerniente a legislación local. No le han enviado actualizaciones de leyes. No se encuentra satisfecha en absoluto porque le han engañado y se siente perdida, y desorientada. Desde el momento que interpuso su reclamación ante la Junta Arbitral de Burgos (08-03-02), no ha utilizado los servicios de la empresa reclamada en absoluto.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna reclamante acudió el 02-08-01 a la sede de la empresa en Burgos y se interesó por el curso de preparación de oposiciones a auxiliar de la administración local. Optó por abonar los derechos de matrícula en efectivo y optó por hacer una solicitud de financiación. Ese mismo día, con su preparadora, hizo una revisión previa del mismo, constatando todos los aspectos del curso y del sistema de pago y financiación concertado. Aporta documento llamado “Revisión Previa”, pero éste está únicamente firmado por un representante de la empresa, pero no por la alumna reclamante. Recibió los materiales el 09-08-01 y se le dio carta de bienvenida, donde se le indican los sistemas de contacto con la empresa de enseñanza y se le recuerda el sistema de financiación que había elegido. Aporta copia del contrato de financiación y copia de las cartas de bienvenida. Considera que la alumna tenía suficiente información sobre la financiación. Se le aportó también una Guía didáctica, explicando todas las características del curso y se le avisa que sólo se prepara la prueba teórica, y no la prueba práctica. En caso de que el alumno lo solicite, se le envían unos test de mecanografía. También consta cómo contactar con su tutora (teléfono, fax y correo electrónico); toda esta información la recibió junto con el material de estudios. A partir de la fecha (09-08-01), en que recibió los materiales, tenía un plazo de siete días para la libre revocación, del que no hizo uso. Ha tenido, desde agosto de 2001, y durante cuatro meses, repetidos contactos con su tutora, se le enviaron los materiales complementarios que solicitó y materiales de trabajo, realizando su última solicitud en el mes de diciembre; dejó de asistir a los contactos con su preparadora sin manifestar descontento o reclamación alguna. La última llamada a la sede de Zaragoza la hace el 17-12-01. Aporta hoja de seguimiento en la que constan los días en los que hace usos de los servicios de preparadores. El 19-06-02 se recibe en la empresa Solicitud de Arbitraje, siendo ésta la única reclamación que existe de la alumna y que ésta es idéntica a la de otra alumna reclamante de la misma ciudad. Rechaza la reclamación dado que entiende que la empresa ha cumplido con lo con-

tratado y no puede acceder a lo solicitado por la reclamante. Alega que la alumna dejó de llamar a la empresa en esa fecha, pero que la empresa no hace un seguimiento particular y privado de cada alumno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la reclamante al considerar que, si bien en un momento dado la reclamante dejó de utilizar los servicios de enseñanza contratados, fue por una decisión personal sobre la cual no acredita causas o circunstancias que justifiquen la rescisión de contrato de enseñanza celebrado, y habida cuenta de que no se aprecia incumplimiento de las obligaciones por parte de la empresa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 271/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada. Manifiesta la imposibilidad de asistencia a la vista por motivos laborales. Se ratifica en las alegaciones presentadas en su día. Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje presentado a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos. En cuanto comprobó que la calidad del curso no era la esperada, solicitó la anulación a la empresa, no habiendo hecho uso del curso. Solicita la rescisión del contrato de enseñanza y la anulación de la financiación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante suscribió un contrato de enseñanza para la preparación de oposiciones de acceso a Cajas y Bancos con fecha 08-11-01.

De las tres formas de pago ofrecidas optó por financiación bancaria, firmando además del contrato de enseñanza la solicitud de financiación con la entidad financiera.

El mismo día de la firma del contrato se realizó una revisión previa en la que se le informó de todos los extremos del contrato de enseñanza suscrito.

Con fecha 14-11-01 recibe el material didáctico en su domicilio, a partir de ese momento dispone de un plazo de siete días para revocar el contrato, posibilidad de la que no hizo uso.

Solicitó la rescisión del contrato por medio de correo certificado alegando exclusivamente motivos personales con fecha 14-01-02; no aceptándose dicha solicitud por la empresa reclamada.

Se le avisó de la existencia de convocatorias, así como de actualizaciones.

La empresa reclamada alega que en todo momento ha cumplido con sus obligaciones contractuales.

Por parte de la empresa reclamada se le ofreció una prórroga de estudios, ofrecimiento que reitera en este momento.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, al considerar que, desde un primer momento, y en un plazo muy razonable, el reclamante manifestó su voluntad de resolver el contrato suscrito, una vez que pudo valorar la calidad del curso contratado; así mismo ha quedado demostrado que el reclamante no ha hecho uso en ningún momento de los servicios contratados.

En su virtud, el reclamante se hará cargo del importe de la matrícula y una primera mensualidad del curso contratado; por su parte la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de **MIL TRESCIENTOS CUATRO EUROS CON SETENTA Y DOS CÉNTIMOS (1.304,72 euros)**, y tras recibir esta cantidad devolverá en la sede de la empresa reclamada más próxima a su domicilio todo el material didáctico recibido, dando así por rescindida la relación contractual existente entre ambas partes; siendo responsabilidad del reclamante la cancelación del crédito suscrito con la financiera.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 274/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada. Manifiesta que le es imposible acudir a la vista, resumiendo su reclamación en una serie de puntos:

1. La empresa reclamada ocultó datos fundamentales como el plazo de revocación del contrato, que no se lo comunicaron y consta en el reverso del contrato, con lo cual no lo vio.
2. La empresa reclamada nunca le hizo entrega del documento de solicitud de crédito, ni tuvo constancia de su existencia hasta que la financiera le facilitó una copia ilegible (la solicitó la reclamante y se la enviaron por fax) en el momento del pago.
3. La reclamante se limitó a firmar cuantos papeles le pusieron delante para el pago de las mensualidades, abonando en el momento 20.000 pesetas en concepto de matrícula.
4. Que se dio cuenta del engaño cuando decidió darse de baja en la academia a los 20 días (desconocía el plazo de revocación de 7 días), recibiendo a partir de ese momento un trato muy desagradable por parte de la empresa reclamada.
5. El material de estudio lo ha devuelto por correo sin desembalar, tal y como lo recibió, siendo extraviado en Correos. Hace constar que no ha recibido ningún servicio por parte de la empresa reclamada.
6. La empresa reclamada en ningún momento le comunicó que se trataba de un contrato de crédito.
7. La empresa reclamada está operando incorrectamente, dándose una serie de circunstancias que inhabilitan el contrato de consumo.
8. Solicita el reembolso del importe abonado a través de giro postal.
9. Da traslado del escrito para la valoración de los hechos.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante suscribió con fecha 29-03-01 un contrato e enseñanza para la preparación de oposiciones a Comunidades Europeas.

De las tres formas de pago existentes decidió abonarlo mediante financiación bancaria; para ello suscribió la solicitud de financiación con la entidad financiera.

Con fecha 30-03-01 realizó una revisión previa del contrato, contrastando todos los extremos del mismo.

Con fecha 03-04-01 mantiene una primera entrevista con su preparadora, haciéndole entrega de un material didáctico inicial, ya con este material en su poder la reclamante realiza consultas a su tutora en Zaragoza, lo cual demuestra que la reclamante tenía pleno conocimiento del sistema de estudio contratado.

Con fecha 15-04-01 recibe el material didáctico en su domicilio, a partir de este momento disponía de un plazo de siete días para rescindir el contrato de enseñanza suscrito, posibilidad de la que no hizo uso.

En ningún momento se le ocultaron los datos alegados en su reclamación, ya que éstos se encuentran en el anverso y reverso del contrato de enseñanza firmado por ambas partes.

Con fecha 30-04-01, y por medio de carta, solicita la baja en el curso contratado por motivos personales (problemas de salud de su esposo), negándole esta posibilidad la empresa reclamada, si bien le ofrecen una prórroga de estudios.

La empresa reclamada ha enviado a la reclamante la existencia de convocatorias relativas al curso contratado; afirmando que en ningún momento la empresa reclamada ha incumplido sus obligaciones contractuales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, al considerar que se desprende de los hechos referidos la inequívoca voluntad de la reclamante de rescindir el contrato suscrito y de no hacer uso, por tanto, desde un primer momento, de los servicios contratados, y al no haber quedado acreditado que la reclamante recibiese toda la información preceptiva sobre el curso en el momento de su contratación.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante mediante giro postal a su domicilio la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS DIECINUEVE EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS (2.319,28 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 282/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por la reclamante el 07-10-02, no comparece por sí, ni por medio de representante, ni por escrito ni por medio alguno. El Secretario da lectura a su reclamación y Solicitud de Arbitraje, presentada por Procedimiento Administrativo el 22-03-02. El Colegio Arbitral dispone de copia de esta documentación y de todo el expediente. Aduce que la información fue engañosa, que no le dijeron que se trataba de un curso a distancia, que no la prepararon para hacer entrevistas de trabajo, entre otros incumplimientos.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna reclamante contrató el 16-08-01 un curso de preparación para Cajas y Bancos, y entre las posibilidades de pago que le ofrecieron, optó por financiar el pago a través de la entidad financiera. Suscribió una solicitud de financiación en un documento distinto, del que aporta copia, se trata de la solicitud de financiación dirigida a la financiera. El 21-08-01 realizó con la preparadora de Navarra una revisión previa sobre todas las características del curso contratado y la modalidad de pago elegida, de la que aporta documento que sólo está firmado por la representante de la empresa y por la alumna, y dice que se trata de un documento interno. Consta que la alumna optó por hacer la preparación en San Sebastián. El 24 de agosto recibió los materiales en su domicilio y la Guía didáctica donde se le dan todo tipo de explicaciones sobre el sistema de formación y de bolsa de trabajo de la que dispone la empresa. Cuando los alumnos finalizan el curso pueden aportar su currículum vitae y la empresa lo dirige a Cajas y Bancos cuando se presentan ofertas de empleo. En la guía se explica cómo es el sistema de tutorías y que el sistema contratado es propio de la enseñanza a distancia, por lo que se conecta con los tutores por correo, fax o correo electrónico. A partir de la recepción del material tenía la posibilidad de revocar el contrato en el plazo de siete días, facultad que no ejerció. La preparadora informa que sólo acudió tres días a la preparación (días 3, 4 y 6 de septiembre) y que tenía intención de presentarse a unas pruebas de Caja Navarra a celebrar el día 11 del mismo mes de septiembre. Le facilitaron todos los test psicotécnicos. Conocen que no superó las pruebas de Caja Navarra y a partir de ese momento dejó de asistir a la preparación con la empresa reclamada; no ha hecho consultas a su tutora de Zaragoza. El 28-06-02

se recibió en la empresa la Solicitud de Arbitraje, sin tener constancia de anteriores quejas o reclamaciones de la alumna. La empresa ha estado enviando actualizaciones y convocatorias que iban surgiendo. La alumna tiene a su disposición la totalidad del temario que recibió y los test psicotécnicos que le facilitaron con urgencia. Rechaza la reclamación por entender que no hay incumplimiento de la empresa. Añade que en la formación no se incluye la preparación en expresión corporal para entrevistas. Afirma que en el contrato que se firma con los alumnos, en ningún apartado se especifica que la formación que se contrata es A DISTANCIA, afirma que sus asesores comerciales dan una buena información, que no deja dudas sobre el sistema de preparación. Todos los detalles sobre la preparación se explican en los materiales que se reciben una vez contratado y pagado el curso. El documento aportado de financiación es una solicitud de financiación dirigida a la entidad financiera. No dispone del contrato de financiación, cuya copia entiende que la recibirá la alumna reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación, al inferirse de la propia reclamación, y de la documentación aportada por un lado, que hubo deficiente información sobre el curso por parte de la empresa; y por otro lado que el tiempo transcurrido hasta interponer la reclamación se considera injustificadamente largo, pudiéndose hacer durante el mismo uso por la reclamante del temario y de los servicios ofrecidos por la empresa. Así, en aras a la compensación, la empresa reclamada cancelará del crédito que tiene pendiente la reclamante con la financiera el importe de SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS CON CATORCE CÉNTIMOS (679,14 euros), correspondiendo a la reclamante cancelar el resto del importe.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 320/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE que fue formalmente notificada mediante escrito certificado con acuse de recibo, de cuya recepción consta por la propia interesada con fecha 18-10-02; no comparece ni por sí, ni por medio de representante.

Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias; en la que solicita darse de baja del curso contratado, baja que ya intentó en su día por carta y por teléfono, no habiendo hecho uso del curso en ningún momento.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante suscribió un contrato de enseñanza para preparar oposiciones a Personal Subalterno; de las tres formas de pago ofertadas por la empresa reclamada optó por financiación bancaria a través de la entidad financiera, suscribiendo la oportuna solicitud de financiación que es aportada al acto por la empresa reclamada.

Con fecha 01-06-01 se realiza la revisión previa del contrato, explicándole a la reclamante el contenido del curso y la forma de preparación.

Con fecha 18-06-01 recibe el material didáctico en su domicilio, a partir de este momento la reclamante dispone de siete días para revocar libremente el contrato, posibilidad de la que no hace uso.

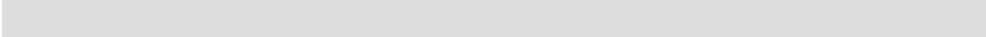
La empresa no tiene constancia de la solicitud de baja del curso mediante carta a la que alude la reclamante en su solicitud de arbitraje.

La primera reclamación de solicitud de baja que tiene la empresa reclamada es con fecha 31-08-01 en la que a través de teléfono móvil la reclamante solicita la baja del curso contratado.

Preguntada por el Colegio Arbitral, la empresa reclamada ofrece la posibilidad de rescisión del contrato desde esta fecha (31-08-01).

LAUDO

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



reclamante contra la empresa reclamada, al considerar que la reclamante no ha hecho uso en ningún momento de los servicios contratados, y a la vista de la oferta realizada por la empresa tuvo constancia de la solicitud de baja realizada por la reclamante (31-08-01).

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS (1.245 euros), siendo responsabilidad de la reclamante la cancelación del crédito suscrito. Una vez recibida la cantidad que ha de abonarle la empresa reclamada, la reclamante devolverá a la empresa reclamada la totalidad de los materiales de enseñanza recibidos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 334/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada y se incorpora al acta y al expediente. Considera que ha sido víctima de un engaño, pues manifiesta que únicamente solicitó unos libros y sin embargo una financiera le pasa recibos mensuales. Solicita a la empresa reclamada que deje de reclamarle cantidades. Se da lectura de su reclamación y Solicitud de Arbitraje presentada a través de la OMIC de Leganés (Madrid). Se entra en el estudio de los documentos aportados, contrato de enseñanza y Solicitud de Financiación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se trata de un sistema de venta a distancia. La comunicación entre el televendedor y el alumno se efectuó el 27-09-01. El producto que se vende son cursos, no libros. Para el pago, se adelantó la cantidad de 27.000 pesetas, que abonó mediante tarjeta de crédito y para el resto de los pagos se optó por solicitar una financiación, para lo que el reclamante facilitó sus datos personales y bancarios. La venta se perfecciona a la entrega del material. La fecha de entrega del material fue el 02-10-01. A la entrega de los materiales se procede a la firma de la Solicitud de Financiación. En ese acto estaba presente el mensajero del transporte y al parecer, el compañero de piso al que se refiere el reclamante. La empresa desconoce quién firmó la solicitud de financiación y las razones por las cuales si firmó el compañero de piso, no firmó como tal sino consignando en la firma el nombre del reclamante. Al recibir esta firma, la empresa reclamada no contaba con ningún documento firmado por el reclamante, por lo cual no podía contrastar las firmas. El reclamante tiene en su poder las copias de los contratos de enseñanza, en el cual consta que tiene un plazo de revocación de siete días. El reclamante no hizo uso de este derecho de resolverlo libremente en el plazo de siete días, sin necesidad de alegar causa. No tiene la empresa conocimiento de que existiera ninguna irregularidad, únicamente la reclamación recibida a través de la Junta Arbitral. Al recibir los materiales, se aporta una Guía Didáctica en la cual se explican todas las características del curso. Considera que la empresa no ha incumplido las obligaciones a las que se comprometen en el contrato de enseñanza y se refiere a los derechos y deberes del alumno. Se ha avisado al alumno de las convocatorias que han ido surgiendo. En cuanto a dudas y correcciones, es normalmente

necesario que sea el alumno quien las plantee. Esos servicios han estado a disposición del alumno y no los ha utilizado. Considera que sí existe contrato, que si la firma fue falsificada, es una cuestión penal y se reitera en que la empresa ha cumplido con sus obligaciones. Explica que es el mensajero quien al entregar la mercancía lleva el documento de Solicitud de Financiación y en ese momento, quien lo recibe puede leer todas las condiciones del contrato de crédito que se va a firmar. Explica que, entiende que al solicitar la información, por teléfono, le explicaría las condiciones de la financiación (tipos, importe, comisiones, cuotas, importes aplazados, TAE, intereses, etc.). No aporta en este acto el albarán de entrega del transporte en el que conste la firma de quién recibió los materiales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación del reclamante, al considerar que no ha quedado acreditado que la empresa de enseñanza, como gestora del crédito, diera la necesaria información al consumidor sobre las condiciones del crédito, ni que garantizara que la firma del contrato de financiación se realizara en las condiciones exigidas para la validez del mismo.

Por ello, la empresa reclamada cancelará por su parte todas las cantidades referentes al crédito imputado al reclamante, y de esta manera se cesará en cualquier acción de recobro contra el reclamante y se cancelará cualquier inscripción por estos hechos en registros de solvencia patrimonial, morosos o impagados.

La empresa reclamada cancelará el crédito con la entidad financiera, y acreditará que así lo ha hecho, por escrito, dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral.

El reclamante mantendrá en su propiedad la totalidad de los materiales recibidos y la empresa reclamada por su parte, no tiene obligación de devolver al reclamante la cantidad equivalente a las 27.000 pesetas que manifiesta haber recibido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 336/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito, en el que únicamente expresa la imposibilidad de acudir al acto de audiencia y no añade más a su reclamación. El Colegio Arbitral dispone de copia de la Hoja de Reclamaciones y Soli-citud de Arbitraje, y de la copia del contrato aportada. Alega no poder continuar pa-gado los importes mensuales del curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante con-trató un curso para la preparación de oposiciones a Auxiliar Administrativo de las Corporaciones Locales. Para ello el 28-05-01 solicitó información por teléfono; en esa llamada le informaron de los requisitos de la oposición. La alumna manifestó que cumpliría los 18 años próximamente, pero ya quería empezar a prepararse. El 31-05-01 se firmó el contrato. De las formas de pago que le ofrecieron, optó la re-clamante por la financiación a través de entidad Bancaria. Así firmó su made el do-cumento de solicitud de financiación, al ser la alumna en ese momento menor de edad. El 04-06-01 acudió a la delegación de Gerona y con su preparadora realizó la revisión de los contratos de enseñanza y de financiación. No precisa si esa revisión la hizo la alumna o su madre, que a la sazón fue quien había firmado. El material lo recibió el 06-06-01, a partir de ese día tenía un plazo de siete días para la libre re-vocación del contrato, que la alumna no utilizó. Junto con el material le enviaron una carta de bienvenida en la cual, entre otras cosas se explicaba la forma de pago por la que ha optado. Se constata la recepción de este escrito, porque lleva aparejado el número de alumno, con el que luego ha de identificarse. El 03-10-01 la recla-mante envió una escueta carta en la que explicaba que le era imposible seguir pa-gando el curso ya que se encontraba en paro. La empresa no admitió la baja ya que habían pasado varios meses desde la recepción de materiales, considerando que ale-gaba causas meramente personales, y considerando que la obligada al pago no era ella, sino su madre. Aporta documento de Solicitud de Financiación, solicitud de in-formación y las cartas y documentos a los que ha hecho referencia, y le deja fotocopia de los mismos en el expediente. Oferta la empresa prórroga de estudios por un año.

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 por parte de la reclamante, o incumplimiento contractual por parte de la empresa que justifiquen la rescisión de contrato de enseñanza suscrito. No obstante, atendiendo al ofrecimiento hecho por la empresa, la alumna, si lo desea, podrá prorrogar sus estudios por un año más, sin coste alguno.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 358/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito, presentado por la Asociación de Consumidores FACUA de Sevilla, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la representante de empresa reclamada y se adjunta al Acta y al expediente. Se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje y presenta las siguientes alegaciones:

1. El 02-04-01 contrató con esa entidad la realización de un curso preparatorio de Auxiliar Administrativo, según la información que para ello le ofreció el comercial de esta empresa, quien le aseguró que una vez recibido el material, si no estaba conforme podría rescindir el contrato en un mes.
2. Que este mismo comercial le ofreció una cómoda forma de pago, y se encargó de todas las gestiones referentes al curso y su financiación, todo se realizó en una misma unidad de acto y en el domicilio de la reclamante, sin que ésta tuviese constancia de estar firmando financiación alguna.
3. Que una vez recepcionado el material y éste no corresponderse con lo contratado decide rescindir el contrato creyéndose aún en plazo, encontrándose con la negativa por parte de la empresa. A mayor abundamiento nunca se le envió contrato de financiación, ni documento de revocación, la única documentación con la que cuenta es la que aporta al expediente.
4. Que han sido muchos los requerimientos realizados a fin de llegar a una solución amistosa de este conflicto haciendo la empresa caso omiso a los mismos. Solicita se declare ineficaz el contrato de enseñanza y junto a éste el de financiación accesorio, así como que se anule cualquier gestión de cobro derivado del mismo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna reclamante contrató el 02-04-01 un curso de preparación de oposiciones de Auxiliar Administrativo de corporaciones locales. Para el pago, abonó los gastos de matrícula con tarjeta de crédito y optó por solicitar una financiación a entidad de crédito, para abonar el resto del precio, para ello se cumplimentó otro formulario, distinto del contrato de enseñanza y está firmado por ella. El 03-04-01 acudió a la sede de la em-

presa en Sevilla y se procedió a la revisión del contrato y se realizó una primera entrevista donde se le informa de cómo va a ser su preparación. Cuando recibió esta información todavía no había recibido el material. El material lo recibe el 09-04-01 y a partir de ese día tenía un plazo de siete días para la libre revocación del contrato, como consta en su clausulado. De ello ya tenía conocimiento, pues viene especificado en el clausulado, del que ya disponía desde el 2 de abril. No solicitó la revocación del contrato hasta el 04-07-01 (fecha matasellos). Sólo alega causas de carácter personal, cual es estar en paro, siendo que cuando contrató manifestó que tenía trabajo. En otra carta, de fecha 17 de agosto, la alumna manifiesta que no conoce haber suscrito un préstamo y se refiere a que le informaron que disponía de un mes para la revocación. Aun así, tampoco solicitó la revocación en ese plazo de un mes. Aporta documentos como contrato de enseñanza, solicitud de financiación, documento de revisión previa y las cartas alludidas. Se deja fotocopia de estos documentos en el expediente. Considera que la reclamante tenía perfecto conocimiento tanto del plazo para la revocación de siete días como de la financiación solicitada a entidad de crédito, por lo cual, rechaza la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, al considerar que no ha solicitado la rescisión del contrato en el plazo de siete días estipulado en el contrato de adhesión, pero tampoco instó la rescisión del mismo en un plazo razonable, cual podía ser un mes desde la recepción de los materiales. El Colegio Arbitral entiende que la reclamante tenía conocimiento de las condiciones de financiación. No han quedado acreditadas causas o circunstancias por parte de la reclamante ni acreditado incumplimiento contractual por parte de la empresa que justifiquen la resolución del contrato de enseñanza.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 364/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por ella el 28-11-02, no comparece por sí, ni por medio de representante, ni por escrito ni por medio alguno. Se da lectura de su reclamación y Solicitud de Arbitraje, presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Burgos el 05-04-02. El Colegio Arbitral dispone de copia de toda la documentación aportada por la reclamante. La reclamante solicitó la revocación a las dos semanas de recibir el material, al no poder compatibilizar los estudios por motivos de trabajo, no habiendo hecho uso del curso en ningún momento.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna firmó contrato de enseñanza para preparar oposiciones de Auxiliar Administrativo de las corporaciones locales el 20-02-02. Optó por pagar la matrícula en efectivo (con tarjeta de crédito) y para el pago del resto del precio optó por financiarlo con la entidad financiera, para ello se hizo una solicitud de financiación a la entidad de crédito, que la alumna reclamante firmó el mismo día y aportó sus datos personales, profesionales y bancarios. Aporta fotocopia de esta Solicitud de Financiación, firmada por la reclamante, por ello considera que no hay una falta de información a la alumna, en cuanto a la financiación que ha solicitado. Hace alusión a que se le apremió para firmar, pero considera que siempre existe la libertad de cada cual para firmar o no y en todo caso, disponía de siete días desde la recepción de los materiales para la libre revocación del contrato. No hizo uso de este derecho dentro del plazo. El 27-02-02 realizó una revisión previa del contrato, comprobando todos los extremos de contrato celebrado y su financiación. El 08-03-02 recibió los materiales en su domicilio y a partir de ese día tenía el plazo para revocar. No aporta copia del albarán de entrega, pero se compromete a aportar si le es solicitado. Dentro de los materiales, la alumna recibió la Guía diáctica del curso contratado en la que se explican todas las características de la formación y cuáles son los sistemas para contactar con tutores y preparadores para aclarar dudas. En la primera entrevista con la preparadora de Burgos se le explica de nuevo el sistema de preparación y las funciones de preparadores y profesores, esta entrevista se hizo el 11-03-02. Firmó documento donde reconoce haber recibido los materiales. En ese momento, estaba dentro del

plazo de libre revocación y no manifestó descontento ni oposición alguna a los servicios de la empresa. Posteriormente envió carta certificada a la central en Zaragoza (fecha el 25-03-02) y alegando motivos de carácter personal y profesional, solicitó la rescisión del contrato. La empresa no consideró acceder a lo solicitado, eso sí, le ofrecieron una prórroga de estudios sin coste alguno. Considera que el sistema de formación a distancia hace compatible la formación con a actividad laboral. Considera que la causa laboral podía estar prevista por la alumna antes de asumir la contratación y la financiación solicitada. Informa que la alumna sólo acudió a esa entrevista de 11-03-02 y no ha acudido a sesiones de preparación ni de corrección de ejercicios, ni ha hecho uso de los servicios de formación ni de preparadores y tutores.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación de la reclamante, teniendo en cuenta de que no ha hecho ningún uso de los servicios de enseñanza y que manifestó su voluntad de revocar el contrato en un plazo muy razonable, siendo el contrato por tres años y teniendo en cuenta el tiempo que es necesario para comprobar el contenido de los materiales recibidos.

Así la empresa reclamada abonará a la reclamante, mediante transferencia bancaria, la cantidad de MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE EUROS (1.557 euros).

La reclamante, por su parte, deberá cancelar las cantidades del crédito pendiente y devolverá la totalidad de los materiales de enseñanza recibidos en la sede de la empresa reclamada de Burgos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 365/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo del que consta su recepción por la madre de la interesada con fecha 26-11-02; no comparece ni por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

Se da lectura en este acto de su reclamación presentada ante la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos, y se hace entrega de una copia de la misma al Colegio Arbitral.

Solicita la rescisión del contrato y la anulación de la financiación y devolución de los importes abonados; ya que solicitó la revocación a las tres semanas de recibir el material por motivos económicos, no habiendo hecho uso del curso y desconociendo las obligaciones de la financiación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató en el local de la empresa reclamada en Burgos un curso preparatorio de oposiciones de Auxiliar de Administración Local con fecha 02-10-01.

De las tres formas de pago posibles optó por el abono de la matrícula en efectivo y el resto mediante financiación bancaria a través de la entidad financiera, para lo cual firmó una solicitud de financiación diferenciada del contrato de enseñanza, aportando todos sus datos, personales, profesionales y de domiciliación bancaria.

Con fecha 02-10-01 se realizó la revisión previa del contrato en Burgos. El día 08-10-01 recibió el material didáctico en su domicilio por transporte, firmando el correspondiente albarán de entrega, con el material se le envía la guía didáctica donde se explica el sistema de preparación.

Con fecha 30-11-01 la reclamante envía una carta a la empresa reclamada en Zaragoza solicitando la rescisión del contrato, alegando motivos económicos, siendo denegada esta solicitud por la empresa reclamada.

La empresa reclamada afirma que en todo momento la reclamante ha sido informada de todos sus deberes, derechos, sistema de preparación y forma de pago; entendiéndose que no ha existido incumplimiento contractual en ningún momento por parte de la empresa reclamada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el tiempo transcurrido desde la firma del contrato de enseñanza hasta el momento en que la reclamante manifiesta su deseo de rescindir el mismo no justifica el abono de la totalidad de dicho curso; por cuanto que la reclamante apenas hizo uso de los servicios contratados.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de **MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS**, siendo responsabilidad de la reclamante la rescisión del contrato de financiación con la entidad financiera. Así mismo devolverá todos los materiales de estudio que le hubieran sido entregados en la sede de la empresa reclamada de Burgos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 397/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE habiendo sido formalmente citado mediante correo certificado con acuse de recibo del que consta su recepción por un familiar del interesado con fecha 29-11-02; no comparece ni por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

Se da lectura en este acto de su reclamación presentada ante la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba y se hace entrega de una copia de la misma al Colegio Arbitral. Solicitó la baja cuando comprobó la calidad de material. No fue informado suficientemente de la financiación, ya que los papeles los trajo un mensajero.

Solicita la resolución del contrato de enseñanza por incumplimiento de la empresa, la resolución del contrato de financiación y la devolución de las 28.000 pesetas abonadas por el alumno.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso a través de venta telefónica para la preparación de oposiciones de Instituciones Penitenciarias con fecha 09-02-01.

De las tres formas de pago posibles el reclamante optó por el abono de la matrícula en el momento de la entrega del material didáctico, abonando el resto mediante financiación bancaria a través de la entidad financiera.

Con fecha 12-02-01 recibe el material didáctico en su domicilio, firmando el albarán de entrega y la solicitud de financiación; no firmando en el lugar adecuado, por lo que se le vuelve a enviar la solicitud de financiación, siendo esta segunda vez firmada en el lugar correcto con fecha 20-02-01, por ello la empresa reclamada entiende que es poco probable que el alumno no conociese que se tratase de un curso financiado.

El alumno a lo largo de los meses de febrero y marzo de 2001 realizó cinco consultas a su tutora en Zaragoza; en el mes de abril telefónicamente solicita la rescisión del contrato, siendo rechazada la solicitud por la empresa reclamada.

La empresa reclamada afirma que en todo momento ha cumplido con sus obligaciones contractuales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el alumno manifestó su deseo de rescindir el contrato dentro de un plazo adecuado para valorar la calidad del curso contratado y que la firma del contrato no se produjo con las suficientes garantías de información al alumno, al serle entregado por el servicio de mensajería que le proporcionó los materiales de estudio.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de MIL QUINCE EUROS CON SETENTA Y UN CÉNTIMOS, siendo responsabilidad del reclamante cancelar el crédito que tuviera pendiente con la entidad financiera. Así mismo el reclamante devolverá a la empresa reclamada todo el material didáctico recibido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 475/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, no comparece, ni ha aportado nuevas alegaciones. El Colegio Arbitral dispone de copia de su reclamación y Solicitud de Arbitraje y de toda la documentación presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria. Solicita la revocación del contrato porque no se le informó suficientemente de la forma de financiación e intentó la revocación en un breve plazo sin haber utilizado el curso

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de Auxiliar de enfermería el 10-10-01. Manifiesta que la alumna recibió los materiales el 19-10-01, si bien no tiene justificante en el que pueda probar su entrega en tal fecha. Manifiesta que recibió toda la información concerniente al curso y su financiación. La reclamante optó por financiar el curso a través de entidad financiera, y a ello se refiere el contrato que firmó, en el que se expresa su conformidad. Considera que en todo momento la reclamante conocía que se estaba contratando. La reclamante reclamó por carta a la delegación de la empresa en Santander en fecha 30-01-02, y no se le contestó hasta que ésta la dirigió a la sede de la empresa en Zaragoza en el mes de marzo. Se informó a la reclamante de la posibilidad de solicitar materiales prácticos. Rechaza la reclamación por haberse solicitado la revocación del contrato fuera del plazo. Ofrece una prórroga de estudios en el mismo curso contratado, tal que, de ser aceptado, se trataría de poder empezar la formación de nuevo a partir de esta fecha y por el tiempo del curso contratado.

LAUDO

El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, considera que la empresa reclamada (como queda acreditado en la carta que dirigió a la reclamante en fecha 16 de octubre de 2001), no dio a la reclamante una información completa y veraz sobre la forma de pago y financiación estipulada.

Por todo ello, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN** interpuesta por la reclamante, de modo que el contrato quedará extinguido y sin vigor a la fecha de interposición de la reclamación en la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria (17-04-02). Así, la empresa reclamada abonará a la reclamante, mediante giro postal o transferencia bancaria, la cantidad de **MIL DIEZ Y OCHO EUROS CON SETENTA Y CINCO CÉNTIMOS (1.018,75 euros correspondientes a 18 mensualidades)**.

Por su parte, la reclamante deberá abonar los recibos pendientes de la financiera y devolverá, tras haber recibido la cantidad girada por la empresa reclamada, la totalidad de los materiales de enseñanza recibidos en la sede de la empresa más próxima a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 476/02-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 comparecer personalmente al acto de audiencia. Se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje, del que dispone de copia completa el Colegio Arbitral, así como de toda la documentación presentada a través de la OMIC de Camargo y la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria. Alega que en ningún momento firmó el contrato ni la solicitud de crédito con la financiera. Solicita la baja en el curso y la anulación de la financiación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató el curso de Técnico en Plataformas Petrolíferas el 05-08-01, cuando se le aportó toda la información por teléfono. Se trata de venta a distancia, sin contacto presencial. Recibió los materiales y junto a ello el contrato y la solicitud de financiación. El alumno debió firmar el recibo de los materiales y los contratos que se le enviaban. En ese momento abonó 30.000 pesetas como reembolso. Consta a la empresa que el 01-10-01 el alumno solicitó la rescisión de contrato por teléfono, lo que no admitió la empresa porque no lo había solicitado en el plazo de siete días ni lo solicitó por escrito. No aporta copias originales del contrato y de la solicitud de financiación. Aporta una fotocopia. Se refiere a las contestaciones dadas por escrito ante la reclamación presentada en la OMIC de Camargo. Considera que si el reclamante pagó la cantidad de 30.000 pesetas estaba aceptado el contrato que se le presentaba, lo firmara o no. Explica que el curso en cuestión enseña a soldar o a trabajar de camarero en plataformas petrolíferas o astilleros, el objeto del contrato es una formación específica para el trabajo en plataformas petrolíferas como camareros o cocineros, no para trabajos de extracción de petróleo. Explica que al haberse hecho la contratación por teléfono no hay más constancia que de la documentación aportada con referencia a la reclamación. El alumno no ha hecho uso de los servicios de enseñanza contratados.

LAUDO

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

apreciado sustanciales defectos en la formalización del contrato de enseñanza y en la solicitud de la financiación vinculada al mismo.

Por ello, dejando sin efecto el contrato, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de MIL CIENTO SETENTA Y UN EUROS CON NOVENTA Y SIETE CÉNTIMOS (1.171,97 euros), mediante giro postal o transferencia bancaria.

El reclamante, por su parte, deberá abonar los recibos mensuales de la financiera y, tras recibir la cantidad girada por la empresa reclamada devolverá la totalidad de los materiales de enseñanza recibidos en la sede de esta empresa más cercana a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 504/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que con fecha 06-03-02 contrató un curso sobre energía solar y eólica.

Quedó claro el horario flexible de asistencia a clases, así como que se les daría un título de técnico en energías renovables a la finalización del curso, el cual sería válido para realizar instalaciones.

El horario no fue el prometido, sino con cambios debido a que el profesor era un trabajador de una empresa a turnos; no siendo un técnico habilitado para impartir el curso.

En cuanto al material prometido para las prácticas tampoco fue facilitado a los alumnos.

En cuanto al título prometido, el mismo hoy en día no existe.

La competencia para realizar estas instalaciones únicamente compete a un instalador electricista convencional, por tanto únicamente un electricista puede firmar las autorizaciones necesarias para ser presentadas a los organismos competentes.

En cuanto al material didáctico es totalmente obsoleto, para ello presenta unas páginas del mismo comprobando dicha obsolescencia; en algunos temas el temario lleva 10 años sin ser actualizado.

El reclamante afirma que no podría ser aprobado un examen con el temario facilitado.

Solicita la rescisión del contrato, así como la devolución del importe abonado, 540 euros, más 160 por el día de trabajo que ha perdido en acudir a la vista, más 100 euros por los gastos ocasionados.

Comparece en calidad de testigo un alumno también del mismo Curso, corroborando todo lo expuesto por el reclamante; siendo reclamante por el mismo motivo y habiéndole devuelto el importe del mismo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el temario fue realizado hace cuatro años, por lo cual no puede estar obsoleto desde hace 10 años.

Comparece el profesor tutor del curso y afirma que habría que cambiar el temario cada cinco minutos debido a la movilidad de los parques eólicos existentes en España.

El curso adquirido por el reclamante es un curso técnico, que se ha actualizado en enero de 2002.

El reclamante adquirió el curso el 06-03-02 recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 13-03-02.

Se trata de un curso técnico, previa información y entrega de folleto informativo; siendo leído en este acto dicho folleto por la empresa reclamada.

El alumno reclamante ha realizado y enviado exámenes de 12 de los 14 temas del curso.

Respecto a las prácticas ha realizado 25 en un mes de las 31 existentes.

El alumno ha casi finalizado el curso, y sin embargo dejó de abonarlo desde el primer momento.

En cuanto al horario de prácticas es el profesor quien ajusta el horario y no el alumno; es un curso cuya duración media puede ser de seis a ocho meses, y el reclamante casi lo ha finalizado en un mes.

En ningún momento se señala en el folleto informativo que vaya a existir un aerogenerador para realizar las prácticas.

La empresa reclamada en ningún momento ha publicitado ni afirmado que a la finalización del curso se va a expedir un título.

La empresa reclamada no acepta la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el curso contratado no ha cumplido los objetivos del mismo ni en la parte teórica ni en la práctica, por tanto la empresa reclamada reintegrará al reclamante el importe de 540 euros abonados por él en su día, quedando rescindida la relación contractual existente entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 591/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, residente en Ibiza, comparece por escrito manifestando la imposibilidad de comparecer personalmente al acto de audiencia. El Colegio Arbitral dispone de copia de su reclamación y Solicitud de Arbitraje y de toda la documentación aportada por la reclamante. El contenido y objeto de su reclamación, así como las circunstancias que motivan su petición de rescisión de los contratos constan en la Solicitud de Arbitraje y en las cartas dirigidas por la reclamante a la empresa reclamada y a la financiera. Solicita la rescisión de contrato de enseñanza y el de financiación, ya que no se le informó correctamente sobre el nivel de catalán exigido en las oposiciones.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna contrató un curso de preparación de oposiciones a entidades locales el 21-11-01 y recibió los materiales el 04-12-01. Durante diciembre de 2001 y enero de 2002, la alumna reclamante mantiene contacto regular con los preparadores. Sin embargo, el 21-02-02 envía un fax sobre la prueba de catalán, considerando que la información aportada no responde a la realidad de las convocatorias ni es posible, para ella, adquirir el nivel de catalán exigido. La convocatoria, que la propia reclamante aporta, es de fecha 27-11-01, con lo cual considera que en ese momento sí estaba en plazo para revocar el contrato; esto es, conocida la convocatoria oficial y en el plazo de revocación establecido en contrato. En esa convocatoria de 27-11-01 sí se pide un nivel "B" de catalán. Resulta que en la convocatoria aludida de 01-08-00 se pedía nivel "A" de catalán. Considera que la empresa ha cumplido por su parte. Rechaza la petición de rescindir el contrato, ya que se pidió fuera del plazo establecido en el contrato. En todo caso como solución ofrece una prórroga en el curso contratado, por un año más, para facilitar que la alumna alcance el nivel de catalán exigido. También sería posible, si la alumna lo desea, cambiar a otro curso de los ofrecidos por la empresa. Aporta los documentos aludidos y las hojas de seguimiento de la alumna.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante. El Colegio Arbitral ha constatado una deficiencia en la información proporcionada a la reclamante en cuanto al nivel de catalán exigido en las oposiciones interesadas. Quedando acreditada la voluntad de la reclamante de rescindir el contrato por el motivo y que, al menos consta tal comunicación a la empresa el 21 de febrero de 2002, señalamos tal fecha para la rescisión del contrato suscrito. Por todo lo cual, la empresa reclamada abonará a la reclamante, por giro postal o transferencia bancaria, el equivalente a 20 plazos mensuales, esto es **MIL CIENTO TREINTA Y UN EUROS CON NOVENTA Y CINCO CÉNTIMOS (1.131,95 euros)**. Corresponde a la reclamante cancelar el crédito que tiene suscrito para la financiación del curso.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 634/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE residente en Las Palmas de Gran Canaria, ante la imposibilidad de asistir personalmente al acto de audiencia, comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamada y se adjunta al acta y al expediente. Se ratifica en todo lo expuesto en su Solicitud de Arbitraje e informa que está al corriente de pago de las cuotas del curso contratado. El Colegio Arbitral dispone de copia de su reclamación y Solicitud de Arbitraje y la documentación que acompañó al presentarla a través de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias. Solicita la devolución de las cantidades pagadas a la empresa reclamada, considerando el incumplimiento por parte de la empresa al no proporcionar la preparación adecuada en la sede de Las Palmas para los ejercicios de inglés correspondientes a las pruebas para controlador aéreo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso de Controlador Aéreo el 25-04-01 recibiendo en su domicilio los materiales del mismo el 08-05-01. Asistió a la delegación en su ciudad para tener la primera entrevista y realizar una revisión previa del curso que había contratado. Con los materiales se le envió la Guía Didáctica, que la propia alumna aporta y en ella figuran los requisitos, en concreto el nivel mínimo de inglés necesario para concurrir a las pruebas, que es el First Certificate. El curso contratado no incluye la preparación presencial de las pruebas prácticas de inglés oral con un profesor personal, sino unos CD y una serie de materiales y test. En ningún momento se le indicó a la alumna que le vayan a dar clases en la delegación o corregir pruebas en esa delegación. Por llamada a su profesora el 11-06-01, también se le explicó el sistema de preparación de las pruebas de inglés. Considera que los alumnos deben conocer si su nivel de inglés inicial se corresponde con el mínimo exigido por AENA para concurrir a las pruebas. Se trata de un curso a distancia y conlleva los materiales y el método propio para esta preparación. Desconoce si la alumna se ha presentado a las pruebas. Aporta listado de alumnos que superaron las pruebas, para demostrar que la formación que se imparte es válida. No consta que la alumna haya enviado en todo el tiempo transcurrido test a su preparadora para su corrección o dudas para ser resueltas. Se le han enviado convocatorias así como ofrecimientos de nuevos materiales CD interactivos, de modo que si la alumna los solicitara, le serían enviados.

No existe duda de que la alumna conocería, al recibir la Guía Didáctica, del nivel propio del First Certificate exigido, por lo que al recibo de los materiales, podría haber desistido del curso, revocando el contrato. Se refiere a toda la información que aparece en la Guía Didáctica, que la propia reclamante ha aportado. La Guía Didáctica explica claramente cómo se aconseja a los alumnos preparar las pruebas de inglés, aportando 11.200 preguntas, que ya vienen corregidas, para la autopreparación, por parte de los alumnos. Aporta la convocatoria última de AENA, de 09-07-01, de 250 plazas para Controladores y el informe de la delegación de Canarias que atendió a la alumna. Rechaza la reclamación planteada, considerando que la empresa ha cumplido con lo contratado.

LAUDO

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

El Colegio Arbitral emite este Laudo considerando que la alumna pudo conocer en el momento de contratar el curso el nivel de inglés exigido y considerando que desde la recepción de la Guía Didáctica el 08-05-01 pudo conocer cuál era realmente el sistema de formación contratado y los métodos para preparar las pruebas de inglés, no constando su reclamación hasta que la interpuso en la Junta Arbitral de Canarias el 01-03-02, y que fue recibida en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón el 17-07-02.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 752/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, residente en Villaviciosa, comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la vista por motivos laborales y ratificándose en las alegaciones presentadas en su día. Se da lectura en este acto, así como se entrega al Colegio Arbitral una copia de las alegaciones presentadas por la reclamante a través de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Córdoba. Alega que la información fue engañosa, sobre el importe del curso, forma de pago, entre otros; además la calidad teórica y práctica del curso es deficiente.

Solicita la devolución de los importes satisfechos mensualmente a la financiera vinculada a la empresa reclamada, así como la rescisión del contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de reparador técnico de ordenadores con fecha 03-08-01, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 09-08-01.

El 24-07-01 la alumna llamó a la empresa reclamada a través de un anuncio publicado en prensa; tras la información recibida dejó sus datos personales para ser informada por un asesor de este tipo de cursos. El asesor desde Córdoba le llamó por teléfono, concertando una entrevista para el 30-07-01 en el lugar y hora solicitada por la reclamante; la alumna dice pensárselo y con fecha 03-08-01 es cuando se contrata el curso, por todo ello y por tratarse de una visita expresamente concertada por la reclamante la venta efectuada queda fuera del ámbito de aplicación de la Ley 26/91.

Respecto a la forma de pago, la reclamante abonó en metálico la matrícula y el resto en 24 mensualidades a través de la entidad financiera.

Respecto del documento informativo, el mismo forma parte del curso y en el mismo constan los datos de la empresa y el importe del mismo.

Respecto a la fecha de comienzo del curso es un año a partir de la fecha de matriculación, disponiendo de 60 horas prácticas, cuyo horario consta en el folleto informativo del curso.

En cuanto al documento de financiación el alumno se quedó copia de la solicitud de financiación en el momento de la contratación del curso; en ella simplemente aparecen reflejados unos datos personales y profesionales, así como de domi-

ciliación bancaria. En el momento que la financiera acepta la operación da traslado de la misma a la reclamante.

El precio del curso es el que aparece en el contrato de enseñanza suscrito, es decir, 301.000 pesetas, si el vendedor del curso le ofreció otro importe sería detrayéndolo de su comisión, nunca del importe del curso. La empresa reclamada aportó las tarifas a la Administración (Junta de Andalucía), no habiéndose detectado ninguna irregularidad en la misma. Dichas tarifas son aportadas al acto de audiencia por la empresa reclamada.

El interés del curso contratado es 0%, ya que el mismo al tratarse de un crédito el consumo lo asume la empresa reclamada.

La alumna, según el contrato de enseñanza, es sabedora de las diferentes formas de financiación.

La empresa reclamada afirma que la alumna tiene copia de la solicitud de financiación debido a que en toda su reclamación hace referencia a unos contenidos del mismo que no podrían ser conocidos por la alumna si no dispusiese de tal documento.

Respecto al servicio prestado por el curso, en el folleto informativo consta el contenido del curso firmado por la propia alumna, así como su duración y disponibilidad de horarios.

Las clases son personalizadas en el sentido de que pueden ser realizadas en diferentes horarios a solicitud de la propia alumna; y si no son comprendidas por la alumna se pueden repetir en varias ocasiones.

La alumna al efectuar su reclamación había realizado 34 prácticas del total que son 43; es decir había efectuado ya el 90% de las prácticas.

La empresa reclamada aporta la ficha personal de la alumna en la que aparecen sus asistencias a prácticas, durante al menos una vez a la semana, incluso ha asistido a prácticas dos veces por semana.

La empresa reclamada se reitera en sus alegaciones presentadas en el escrito dirigido a FACUA Córdoba de fecha 08-04-02.

Por todos los motivos expuestos anteriormente la empresa reclamada afirma que no ha existido incumplimiento contractual por parte de la empresa, por lo que no admite la reclamación planteada por la alumna, ofreciendo la posibilidad, si lo solicitase la alumna, de repetición de tantas clases prácticas como necesitase para la asimilación completa del curso, inclusive comenzar de nuevo el curso desde la primera práctica.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación apotada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no han quedado acreditadas causas o circunstancias, que por incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada justifiquen la resolución, ni anulación del contrato de enseñanza suscrito. No obstante, y teniendo en cuenta el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, la reclamante podrá realizar de nuevo íntegramente el curso contratado o bien repetir tantas prácticas como considere oportunas, sin coste alguno para la misma. Dicho ofrecimiento deberá ser aceptado por la reclamante y comunicado fehacientemente a la empresa reclamada en el plazo de un mes a contar desde la notificación del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 771/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, residente en Aranda de Duero (Burgos), comparece por escrito y manifiesta su imposibilidad de asistir al acto de audiencia por motivos laborales, así mismo se ratifica en todo lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Se da lectura en este acto, así como se entrega al Colegio Arbitral una copia de las alegaciones presentadas por la reclamante a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos. No fue informado suficientemente de las condiciones del contrato y de su financiación, no pudiendo continuar con el curso por motivos de trabajo.

Solicita la baja del curso contratado, así como la anulación de las cuotas pendientes

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para preparar la oposición que convoca el Ministerio de Transporte de capacitación profesional de transportista con fecha 14-04-02.

Con fecha 16-04-02 se le informó de la existencia de convocatoria. Recibe el material didáctico en su domicilio con fecha 17-04-02.

Asistió a clases hasta septiembre de 2002; estando perfectamente informado tanto del contrato de enseñanza como del de financiación.

En la carta de bienvenida que la empresa reclamada envía al alumno se le vuelve a informar de que se trata de un curso financiado. Se trata de un curso a distancia, con la posibilidad de asistir a la Delegación de la empresa reclamada para controlar el seguimiento del curso.

Con fecha 27-02-02 se le vuelve a informar de la existencia de convocatoria.

En sus alegaciones enviadas por fax con fecha 09-04-03 es la primera vez que alega un motivo para solicitar la rescisión del contrato, alegando motivos laborales, estando ya fuera del plazo de libre revocación (siete días a partir de la recepción del material didáctico en su domicilio).

El reclamante en ningún momento se ha puesto en contacto con la empresa reclamada para solicitar la rescisión del contrato, la primera reclamación que recibe

la empresa es a través de la solicitud de arbitraje enviada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Por todo lo expuesto anteriormente la empresa reclamada no acepta la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación por considerar que no han quedado debidamente acreditados los motivos o circunstancias que justifiquen la resolución del contrato solicitado por el reclamante, basadas exclusivamente en motivaciones personales, y no de incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 806/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en San Juan de la Rambla (Santa Cruz de Tenerife), que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado el 16-04-03, no comparece por sí, por medio de representante, ni por escrito. El Colegio Arbitral dispone de copia de la Solicitud de Arbitraje que presentó en la Junta Arbitral de Consumo de Canarias el 06-05-02. La Junta Arbitral de Consumo de Canarias remitió esta documentación a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, y lleva fecha de entrada en este organismo el 02-09-02. Solicita la revocación del contrato y la devolución de las cantidades abonadas.

Consta en el expediente que, ante la petición de la reclamante, en escrito de fecha salida 02-05-03, la Junta Arbitral de Consumo de Aragón le ha proporcionado completa información sobre las posibilidades que tenía para la comparecencia al acto de audiencia. Alega la reclamante que el contrato carece de documento de revocación como dispone la ley y que no le han querido dar de baja estando enferma.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso de Personal de Servicios Generales el 27-07-01. El día 01-08-01 recibió los materiales en su domicilio. El día 14-03-02 la alumna presentó reclamación por carta, solicitando la baja, únicamente alegó que por motivos de salud mental no podía seguir, pero no aportó justificante alguno. La empresa le ofreció prórroga de estudios. Así, la reclamación se presentó 9 meses después de contratar, alegando causas de salud, sin embargo, en reclamación ante la Junta Arbitral alega la falta de documento de revocación; la empresa considera que no procede la obligación de disponer de documento de revocación, ya que fue la alumna reclamante quien solicitó la información para el curso. Se concretó una cita con la reclamante y en el propio contrato aparece el derecho a la libre revocación del mismo dentro de los siete días siguientes a la firma. No consta que se solicitara en este plazo. La empresa entiende que la reclamante tiene el material óptimo para preparar su oposición, por lo que rechazan la reclamación planteada. No consta que haya hecho uso de los servicios de tutoría y asistencias en la delegación. Se le han enviado convocatorias. No ha habido ningún contacto entre la empresa y la reclamante tras la interposición de la So-

licitud de Arbitraje. La empresa desconoce el estado de los pagos con la financiera. Aporta ficha interna de la alumna, contrato de enseñanza, solicitud de financiación, carta de la alumna referida y listado de aprobados en oposiciones entre sus alumnos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación en los términos en que fue interpuesta por la reclamante, al no haber quedado acreditadas causas o circunstancias que, por incumplimiento contractual por parte de la empresa, justifiquen la revocación del contrato de enseñanza y la devolución de cantidades pagadas.

No obstante, atendiendo el ofrecimiento de la empresa reclamada, se declara el derecho de la reclamante a la prórroga, por un año, sin coste alguno, en el curso que contrató.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 807/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en La Laguna (Tenerife), que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado el 15-04-03, no comparece por sí, por medio de representante, ni por escrito. El Colegio Arbitral dispone de copia de la Solicitud de Arbitraje que presentó en la Junta Arbitral de Consumo de Canarias el 22-04-02. La Junta Arbitral de Consumo de Canarias remitió esta documentación a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, y lleva fecha de entrada en este organismo el 02-09-02. Alega que una vez contratado el curso para la preparación de bomberos, se enteró por otras fuentes de que solamente se permiten hasta 0,75 dioptrías de hipermetropía y 0,5 de miopía, teniendo el reclamante 1,24 en el izquierdo. Solicita la devolución del importe pagado.

Consta en el expediente que, ante la petición del reclamante, en escrito de fecha salida 19-05-03, la Junta Arbitral de Consumo de Aragón le ha proporcionado completa información sobre las posibilidades que tenía para la comparecencia al acto de audiencia.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató el curso de preparación de oposiciones a bombero el 02-08-01 y recibió en su domicilio los materiales el 14-08-01. Es un curso general, para preparación de oposiciones de cualquier administración local. Consta a la empresa que el alumno es soldado profesional, con destino en Canarias y tenía intención de preparar las oposiciones finalizada su estancia en el ejército. La empresa considera que contrató para preparar, en general, oposiciones a bomberos, incluso su deseo de obtener plazas en la península. En cuanto a las condiciones visuales que alega no quedan acreditadas por parte del reclamante. En general, diferentes convocatorias a bomberos exigen agudeza visual, pero en ningún caso excluyen por un índice de dioptrías concretas. No ha acreditado que por sus dioptrías no pueda presentarse en Canarias. Por escrito de 19-11-02, solicitó de nuevo la revocación, con los mismos motivos y se le pidió que los acreditase, sin haber contestado a ello. No consta a la empresa que le hayan enviado convocatoria de oposiciones a bomberos alguna. En cuanto a la fotocopia del BOP que aporta el reclamante no queda acreditado que tal convocatoria sea de opo-

siciones a bomberos. Quiere hacer constar que si el reclamante es soldado profesional, también deberá reunir ciertos requisitos en cuanto a tener una agudeza visual próxima a la normal. No consta que el alumno haya hecho uso de los servicios de formación o tutorías, ni que haya hecho llamadas de consulta a la empresa. Para obtener los test, el alumno se tiene que poner en contacto con el tutor, y en este caso, no lo ha hecho, por lo cual no se le han enviado test. La empresa admite que si el alumno acredita con certificado médico oficial y a su vez con una convocatoria completa de las últimas oposiciones a bomberos convocadas en Canarias, que no reúne los requisitos de agudeza visual exigido, le reintegrarán todas las cantidades pagadas desde la fecha en que enterpuso la reclamación: 22-04-02.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda: otorgar al reclamante el plazo de quince días hábiles, desde la notificación de este Laudo para acreditar documentalmente ante la empresa reclamada y ante esta Junta Arbitral de Consumo, para que obre en el expediente:

- a) Certificado Médico Oficial en el que consten sus condiciones visuales, y en concreto las referidas a su agudeza visual.**
- b) Reciente convocatoria (fotocopias completas del Boletín Oficial) de plazas de cuerpos de Bomberos publicada en Canarias. Ha de tratarse de convocatoria aparecida con posterioridad a la fecha de firma del contrato de enseñanza.**

En el caso de que quede con estos documentos acreditado que el reclamante no reúne las condiciones de agudeza visual exigidas en la convocatoria de oposiciones a bomberos, la empresa reclamada, en el plazo de quince días reintegrará mediante pago en efectivo en la sede de la empresa que elija el reclamante, todas las cantidades abonadas por él desde el 22-04-02, entiéndase, las cantidades pagadas a la financiera en recibos mensuales desde esa fecha y la empresa reclamada cancelará el resto del crédito pendiente.

En el caso de que el reclamante no aporte la documentación requerida en el plazo de quince días hábiles desde la notificación de este laudo, su reclamación se entenderá DESESTIMADA a todos los efectos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 808/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Mar Pequeña Telde (Canarias), que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por él mismo y sellado el 21-04-03, no comparece por sí, por medio de representante, ni por escrito. El Colegio Arbitral dispone de copia de la Solicitud de Arbitraje que presentó en la Junta Arbitral de Consumo de Canarias el 07-05-02. La Junta Arbitral de Consumo de Canarias remitió esta documentación a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, y lleva fecha de entrada en este organismo el 02-09-02. Solicita revocar el contrato, anularlo. Alega que el contrato carece de documento de revocación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató el curso de preparación de oposiciones a Auxiliar Administrativo el 14-11-01. Recibió el material el 27-11-01. No hace reclamación alguna referente al curso, no a sus contenidos, únicamente la funda en que no existe documento de revocación. Considera que no corresponde la obligación de aportar este documento, ya que es el cliente quien demanda una visita a su domicilio para ser informado de los cursos. Así sucedió el 07-11-01, por llamada del reclamante, un comercial se puso en contacto con él. Tras pensárselo unos días, contrató el curso. Acudieron a su domicilio a informarle, previo concierto de la visita. El reclamante no ejerció el derecho que le otorga el clausulado del contrato a la libre revocación en el plazo de siete días. Consta que el 13-02-02, el reclamante se dirigió por carta a la emoresa para solicitar la revocación del contrato, a la que dieron contestación el 20-02-02. De nuevo reclamó el alumno el 13-03-02 y se le contestó igualmente el 15-03-02. No tienen constancia de que el alumno haya hecho uso del curso, ni haya contactado con el tutor. Le han informado de convocatorias de oposiciones. Considera que el único argumento para su reclamación es la falta de documento de revocación y al no ser éste exigido por ley (Ley 26/1991) en el caso que nos ocupa, no procede admitirla. No consta que el alumno haya reclamado por otros motivos. Aporta listado de alumnos de la empresa que han aprobado como auxiliares administrativos. Ofrecen al reclamante la prórroga del curso por un año más, o si lo desea, el cambio a otro curso para la preparación de oposiciones, sin coste alguno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación en los términos en los que fue interpuesta por el reclamante, al no haber quedado acreditadas causas o circunstancias que, por incumplimiento contractual por parte de la empresa, justifiquen la revocación del contrato de enseñanza suscrito.

No obstante, atendiendo al ofrecimiento hecho por la empresa reclamada el reclamante podrá optar, si lo desea, a la prórroga del curso por un año más, o bien, al cambio a otro curso para la preparación de oposiciones, sin coste alguno. Para ello, tendrá que comunicar su voluntad a la empresa en el plazo de quince días.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 832/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Castro Urdiales (Cantabria), comparece por escrito en fecha 19-09-03, que consta en el expediente y cuya copia se entrega a la parte reclamada y a los miembros del Colegio Arbitral, y donde comunica la imposibilidad de asistir a la audiencia y en el que reitera el contenido de su solicitud de arbitraje, donde manifestó que *“En diciembre de 1999, formalicé contrato de enseñanza con la empresa reclamada, para preparar una oposición de correos. Tres años después, aún no hubo convocatoria alguna, motivo por el cual nos ponemos en contacto con la empresa reclamada para que nos den una explicación. La explicación dada es la siguiente, que en todo momento cumplieron con sus obligaciones contractuales, informándome que hubo convocatoria de examen el 12 de junio de 2000 y que fui informado de dicha convocatoria. Y puesto que la plaza que se ofertaba era en un concurso de traslados y no una plaza de nuevo ingreso. Solicita la devolución por importe de 1.310,21 euros (218.000 pesetas), ya que me siento engañado y defraudado por una falsa publicidad, en la que ustedes me han informado que podía acceder a un puesto fijo en la Administración”*.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante se queja de que han transcurrido dos años sin informarle de convocatoria. El contrato se firmó con fecha 29-12-99. La Delegación de la empresa confirma que el alumno acude con regularidad a las tutorías. Su contrato finalizó el 29-12-02. No se le avisa de la convocatoria actual por caducidad de contrato, aunque si hubiera seguido en contacto con la tutora se le hubiera informado o se hubiera tratado el tema de una prórroga de estudios. El conflicto deriva de un cambio en la naturaleza jurídica de Correos en el transcurso del contrato del alumno, y este aspecto no es imputable a la empresa. El cambio de Correos a empresa pública administrativa se produce el 28-12-00, por tanto los puestos de trabajo a convocar no son de funcionario, lo serán de personal laboral fijo, aunque también mediante la superación de un examen. Este año, Correos ha convocado 6.000 plazas para Auxiliar de Reparto.

Respecto a la convocatoria del 12-06-00 no existió, esta información fue un error de la Delegación de la empresa. La última convocatoria conocida fue en febrero de 1999.

En este acto la empresa ofrece al reclamante que, gratuitamente, cambie a cualquier otro curso y una prórroga de un año para tutorías.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que el reclamado ha cumplido en todos los aspectos recogidos en el contrato de enseñanza, sin que pueda achacarse a su responsabilidad la falta de convocatoria de las oposiciones que preparaba el reclamante, no obstante, la empresa reclamada, ofrece al reclamante la posibilidad de optar a cualquier otro curso de los ofertados por la empresa reclamada, sin coste alguno para el reclamante, y en las mismas condiciones que la empresa reclamada garantiza a todos sus alumnos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 848/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Burgos, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo del que consta su recepción por la propia interesada, con fecha 02-07-03; no comparece ni por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

Se da lectura en este acto de su reclamación presentada ante la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos, haciéndose entrega de una copia de la misma a todos los componentes del Colegio Arbitral. Alega que desconocía haber firmado contrato alguno de crédito, así como que se tratara de formación a distancia.

Solicita la rescisión del contrato y devolución de las cantidades pagadas hasta la fecha.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que en cuanto al sistema de financiación existe un contrato de enseñanza y una solicitud de financiación firmada por la reclamante. Igualmente en la carta de bienvenida enviada por la empresa reclamada se vuelve a hacer referencia a la forma de pago elegida por la alumna; de todo ello se deduce que desde un primer momento la alumna conoce el sistema de financiación elegido.

Respecto al sistema de preparación la alumna era concedora de dicho sistema, ya que anteriormente en el año 1996 fue alumna de la empresa reclamada, año en el que contrató un curso de Soldado Profesional.

No le consta a la empresa ninguna reclamación anterior a la presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos, es decir después de más de dos años de la contratación del curso.

Por todo lo expuesto, la empresa reclamada no admite la reclamación planteada debido a que en todo momento ha cumplido con sus obligaciones contractuales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada no ha incumplido ninguno de los aspectos recogidos en el contrato de enseñanza suscrito por ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 849/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta la imposibilidad de acudir al acto de audiencia por motivos laborales.

Se da lectura en este acto de su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Burgos, así como de sus alegaciones enviadas por escrito de fecha 13-07-03; haciéndose entrega de una copia de todo el expediente a la empresa reclamada y a los componentes del Colegio Arbitral. Alega que no podía realizar el curso por motivos laborales y de salud, y que no hizo uso del curso, solicitando la baja a los dos meses de contratarlo.

Solicita la rescisión del contrato y anulación de la financiación correspondiente.

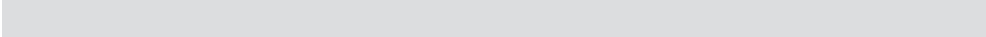
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que envió una reclamación con fecha 19-08-02 a la empresa reclamada solicitando anulación del curso por motivos laborales, no aceptando la empresa reclamada esta posibilidad debido a que se trata de un curso de educación a distancia, ofreciéndole una prórroga de estudios.

En su reclamación ante la Junta Arbitral alega motivos de baja por enfermedad, así como un cambio de situación laboral, contradiciéndose en sus alegaciones respecto a la reclamación primitiva presentada por escrito a la empresa reclamada.

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

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que el tiempo que ha hecho uso de los servicios de enseñanza contratados no justifican el abono de la totalidad del importe del curso, ya que manifestó su voluntad de poner fin a la relación contractual antes de los dos meses de la firma del contrato.



En consecuencia la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de MIL NOVENTA EUROS (1.090 euros), siendo responsabilidad de la reclamante la cancelación del crédito suscrito con la entidad financiera. Asimismo la reclamante devolverá todo el material didáctico recibido en la Delegación de la empresa reclamada en Burgos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 865/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, residente en Sevilla, comparece y manifiesta que aporta alegaciones por escrito que se incorporan al acta y al expediente. Se da lectura por el Secretario del escrito de alegaciones presentado. En primer lugar manifiesta que desea recibir las comunicaciones de esta Junta en su domicilio de Sevilla. Se reitera en que nunca recibió el contrato de financiación que supuestamente se había suscrito y que pese a todos sus intentos hasta ahora no lo ha conseguido. Reitera que a día de hoy no tiene el contrato, siendo que lo solicitó a la financiera, al defensor del cliente del banco, etc. Explica también que en sus múltiples llamadas a la empresa reclamada siempre le decían que tenía que hablar con un señor, y este señor nunca estaba o nunca se ponía al teléfono cuando le llamaban. Se refiere a que la principal causa por la que su hijo no puede seguir con el curso es su situación psicológica o anímica. Reitera que sufrió engaño a la hora de contratar, en el sentido de que le brindaban una posibilidad de un empleo muy prometedor y en su situación de desempleo vio en ello una posible salida. No dispuso de documento de revocación. Explica que llamaron a un teléfono que aparecía como una oferta de trabajo, consideraba que así obtendría un empleo, sin embargo, lo que sucedió es que la comercial de la empresa reclamada acudió a su domicilio para venderles el curso. Explica que su hijo ha tenido algunos empleos temporales y de prácticas en hoteles, como Diplomado en Turismo, pero que se encuentra en desempleo y así estaba en el momento en que le vendieron el curso.

Aporta originales de los documentos aludidos, así como resguardos y certificados de cuantas comunicaciones escritas ha hecho a la empresa reclamada y a la financiera.

Examina el original del documento que se le ha aportado “Solicitud de Financiación” y reconoce como suya la firma. Reitera que nunca recibió ese contrato. No acepta como solución el ofrecimiento de la empresa de cambiar el curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el alumno contrató un curso de preparación de oposiciones a Comunidades Europeas el 17-12-01, y el 27-12-01 recibió en su domicilio los materiales. Eligió el curso de nivel superior, para Licenciados y Diplomados. Para el pago del curso, la reclamante, madre del alumno, firmó un contrato de financiación. El día 19-12-01 antes de recibir los materiales de estudio, el alumno concertó entrevista con el preparador de Sevilla y se

le informó del sistema de preparación, entregándole los primeros materiales para comenzar su preparación. El alumno firmó un documento en esta primera entrevista de 19-12-01. Recibió la primera entrega del material de estudio y copia del contrato de enseñanza. Aporta escrito llamado revisión previa, y explica que no está firmado por el alumno, sino únicamente por una representante de la empresa, en el que se especifican los apartados de los que ha sido informado en cuanto al curso contratado. Hace referencia a que el 12-04-02 se recibió en la empresa un fax en el que el alumno manifiesta que no se siente capacitado para seguir el curso y solicita la baja en el curso y se cancele la financiación. Ello acredita que el alumno sí conocía la existencia de una financiación. Aporta este fax. Ésta es la primera comunicación escrita en la que el alumno manifiesta que quiere darse de baja. A ello contestaron que, al haber pasado el plazo de revocación, de siete días según contrato, no procedía la rescisión del contrato. Considera que el alumno recibió la carta de bienvenida, en la que además se envía el carnet de alumno en la que se informa de la forma de adquisición del curso contratado. Considera que la empresa ha cumplido con sus compromisos, incluso ha avisado al alumno de las convocatorias que han ido surgiendo para las plazas que le interesaban, estas cartas no han sido devueltas. Como solución ofrece un cambio de curso, si es que el elegido no responde a sus expectativas. Considera que desde que firmó el contrato hasta que finaba el plazo de revocación, dispuso de 17 días, en los cuales podría haber presentado su decisión y revocar el curso. Aporta lista de aprobados entre sus alumnos. Considera que si la financiera canceló el contrato, quizá lo hiciera por política comercial. Aporta al Colegio Arbitral los documentos aludidos. Explica que al recibir la llamada telefónica, previo a enviar a una comercial se comprobó que reunía los requisitos para seguir el curso interesado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, considera que procede la revocación del contrato de enseñanza, habiendo quedado acreditado que las condiciones específicas de los requisitos exigidos para acceder a las plazas de Comunidades Europeas y Unión Europea no las reunía el reclamante en el momento de contratar.

Por todo lo cual, ACUERDA ESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante, por lo que la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de SETECIENTOS SESENTA Y SIETE EUROS CON SETENTA Y TRES CÉNTIMOS (767,73 euros), mediante transferencia bancaria o giro postal.

La reclamante, por su parte, al recibo de esta cantidad devolverá la totalidad de los materiales de estudio recibidos en la sede de la empresa reclamada de Sevilla.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 866/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Trobajo del Camino (León), habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo del que consta su recepción por el esposo de la interesada, con fecha 30-06-03; no comparece ni por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

Se da lectura en este acto de su reclamación presentada a través de la OMIC del Ayuntamiento de León, así como del escrito enviado por la propia interesada de fecha 01-06-03 y se hace entrega de la documentación obrante en el expediente a todos los miembros del Colegio Arbitral.

Solicita que la saquen de la lista de morosos, debido a que le está creando muchos problemas, así como causar baja en el curso de Auxiliar Administrativo Local, y cancelación del curso y de la deuda con la financiera, alegando que no le informaron que el curso estaba financiado mediante crédito y que la formación era a distancia, y que solicitó la baja sin haber utilizado el curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que respecto al sistema de financiación en el contrato de enseñanza consta el medio de pago mediante financiación, también la alumna firmó la solicitud de financiación, por otro lado en la carta de bienvenida que envía la empresa reclamada consta de nuevo que se trata de un curso financiado.

La empresa reclamada envió el material con fecha 17-05-02, recepcionándolo en su domicilio con fecha 22-05-02.

La alumna reclamó a la empresa reclamada con fecha 14-08-02 comunicando que se ha quedado en paro y solicitando la resolución del contrato; previamente se había puesto en contacto telefónico con la misma intención.

En cuanto al sistema de preparación el mismo consta en la guía didáctica que se le envía a la alumna con todo el material didáctico; por lo tanto era conocido por la alumna el sistema de educación a distancia desde el primer momento.

La empresa reclamada le ha comunicado la existencia de convocatorias, y ha cumplido en todo momento sus obligaciones contractuales, no admitiendo por tanto la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que el tiempo que ha hecho uso de los servicios de enseñanza contratados no justifica el abono de la totalidad del importe del curso, ya que manifestó su voluntad de poner fin a la relación contractual antes de tres meses de la formalización del contrato, sin haber hecho uso de ninguna de las posibilidades de formación a las que le daba derecho dicho contrato.

Por tanto, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de **MIL EUROS (1.000 euros)**, siendo responsabilidad de la reclamante la cancelación del crédito suscrito con la entidad financiera, y en consecuencia su retirada de toda inscripción en cualquier registro de morosos o solvencia patrimonial en que pueda constar por esta causa. Asimismo la reclamante devolverá todo el material didáctico recibido en la Delegación de la empresa reclamada más cercana a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 868/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llamó a la empresa reclamada en abril de 2002, acudió un comercial de la empresa a su domicilio y le explicó el método de estudio, firmó el contrato para la preparación de oposiciones a Agente de Justicia.

Una vez recibido el material didáctico en su domicilio se dispone a estudiar, notando que fallaba y faltaba material; acude a la central de la empresa reclamada para reclamar.

No le ofrecieron otra forma de pago distinta a la financiación bancaria a través de un crédito rápido.

Solicita la rescisión del contrato con la empresa reclamada y la devolución del importe abonado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que conocía perfectamente el método de estudio, debido a que su hermano era antiguo alumno de la empresa reclamada.

Por otro lado, en la primera entrevista que se lleva a cabo con la reclamante se le vuelve a informar del método de estudio, estando conforme con el mismo.

En cuanto a los textos legales en ningún caso están incluidos en el material didáctico que proporciona la empresa reclamada.

La empresa reclamada en todo momento ha cumplido con sus obligaciones contractuales, se le ha avisado de la existencia de convocatorias, y de actualizaciones legislativas, considerando que se trata de un temario óptimo para la preparación de oposiciones.

En cuanto a la forma de pago la empresa reclamada afirma que se le informó de la existencia de diferentes formas de pago, eligiendo la reclamante la financiación bancaria a través de la entidad financiera.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada ha cumplido con los términos y condiciones establecidos en el contrato suscrito por ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 876/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, residente en Huelva, ante la imposibilidad de comparecer personalmente al acto de audiencia, lo hace por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada. Este escrito se adjunta al acta y al expediente. Alega que:

1. Contrató el curso porque la empresa reclamada le prometió entrar en una bolsa de trabajo que conlleva un contrato laboral temporal inmediato, en la Junta de Andalucía y aprobar con el 100% de las oposiciones y entrar de funcionaria en dicho organismo. Estaba en paro, sin recursos económicos y necesitando un trabajo para subsistir.
2. Informan de que le van a facilitar un material (temario de oposiciones) maravilloso, con el cual no tendría problemas para aprobar y además un profesorado apto y dispuesto a solucionar todos los problemas que pudiera encontrar en el estudio y a facilitar la comprensión del temario. Sólo asistió a la primera entrevista por lo burdo del sistema de enseñanza.
3. Primero fueron las promesas y luego la dura realidad por lo que pidió la baja y se negó a pagar.
4. Alude a los requerimientos de pago y que con mucho esfuerzo siguió pagando. Le engañaron del tal manera que hasta que no llegó la amenaza de inclusión en el fichero de morosos no se enteraron de que había financiado el curso de enseñanza.
5. Explica los esfuerzos económicos realizados para pagar el curso.

Solicita se le reintegren todos los pagos efectuados a la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de preparación de oposiciones a Auxiliar de Administración Local el 30-08-00. El 9 de septiembre recibió los materiales en su domicilio. Se trata de un curso a distancia con la existencia de un preparador personal. El 5 de septiembre de 2000 concertó la primera entrevista con el preparador y recibió información completa del sistema de preparación P8.10. Firmó la recepción de esta información y

aporta escrito firmado por la reclamante y por el representante de la empresa. La alumna indicó a la preparadora en esta primera entrevista que se casaría próximamente y viviría en el extranjero, por lo que dejaría de asistir a clases, nunca pidió la baja. El 28-11-00 llamó a la empresa la madre de la alumna alegando que ante la boda de su hija tenía muchos gastos y no podía pagar las mensualidades, le informaron que tenía un crédito y tenía que responder del mismo. Desde 1998 disponen de Hojas de Reclamaciones en los centros de Andalucía. Se desprende de la documentación aportada que ante el impago de las mensualidades del crédito, la entidad financiera les llevó a la inscripción en registro de morosos. Considera que la deuda es de la madre de la reclamante. Se desprende que dejó de pagar a la financiera, sin haber revocado el contrato. El contrato de enseñanza lo firmó la reclamante y el de financiación su madre. El 14-11-00 la alumna reclamante devolvió los temarios a través de la mensajería y no los aceptaron. No acepta la pretensión de la reclamante por no haber solicitado la revocación en plazo. Considera que la reclamante, al contratar el curso ya podía tener previstas sus condiciones personales de matrimonio y residencia. Ofrece un cambio de curso o una prórroga por un año más en el curso contratado. No es cierto que tengan una bolsa de trabajo, ni dan trabajo ni lo pueden ofrecer a sus alumnos. Se trata de preparar unas oposiciones, y si las aprueba, tendrá empleo. La alumna al asistir a la primera entrevista, ya avisó que iría a vivir al extranjero. Considera que los requerimientos de pago irían dirigidos a la madre de la reclamante que es quien contrató el curso. Nunca utilizó los servicios del centro. Aporta al Colegio Arbitral los documentos aludidos y se deja copia en el expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las parte y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación, por cuanto que la reclamante prácticamente no ha hecho uso de los servicios de la empresa reclamada, como ha admitido la empresa, y, desde el primer momento en que conoció la realidad de lo que había contratado, pidió la baja en el curso. Por todo ello, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de MIL TRESCIENTOS VEINTINUEVE EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (1.329,55 euros) mediante transferencia bancaria o giro postal. Esta compensación, que se hará económicamente, corresponde a la oferta de la empresa en el sentido de dar una prórroga de estudios a la reclamante durante un año.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 878/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Quintana Martín Galíndez (Burgos), comparece y manifiesta que terminó de trabajar en una empresa el 10-06-02, se encontraba buscando trabajo, y en el periódico vio insertado un anuncio de la empresa reclamada de preparación de oposiciones de profesor de autoescuela; llama a la empresa y concierta una entrevista y el asesor de la empresa reclamada le informa de que sólo queda un día para firmar, y que existían dos convocatorias al año.

En cuanto al contrato se le comentó que se trataba de unos recibos, que si aprobaba en seis meses únicamente debería abonar esos meses. No se le entregaron las copias del contrato de enseñanza ni de financiación bancaria en el momento de su cumplimentación, sino que se le envió con posterioridad por correo, recibéndolo en su domicilio con fecha 02-08-02.

El material didáctico lo recibe en su domicilio con fecha 26-06-02, al recibir el contrato de enseñanza en su domicilio con fecha 02-08-02, una vez transcurrido el plazo de siete días desde la recepción del material didáctico, quedando por tanto imposibilitado para solicitar la rescisión del contrato.

El contrato fue cumplimentado por el comercial de la empresa reclamada, diciéndole que se trataba de unos papeles para Tráfico; en cuanto a la solicitud de financiación la empresa reclamada le afirmó que se trataba de una domiciliación bancaria, enterándose de que se trataba de un crédito cuando le informaron del banco en su domicilio.

En vistas de ello decide no pagar, no obstante al solicitarle el pago la financiera decide abonarlo, encontrándose en este momento al corriente del pago de todos los recibos girados por la entidad financiera.

Decide reclamar a la empresa reclamada a través de la carta que consta en el expediente.

En cuanto a la carta que le envía la empresa reclamada con fecha 03-09-02 y que consta en el expediente alega que su padre en ningún momento se ha puesto en contacto con la empresa; ni ha alegado que desconociese el modo de abonar el curso en ningún momento.

No ha hecho uso en ningún momento de los servicios contratados.

Solicita la rescisión del contrato de enseñanza, la anulación de la financiación y la devolución de las cantidades entregadas, así como los intereses cobrados por la financiera.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató con fecha 19-06-02, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 26-06-02.

Como control de calidad se le realizó una primera entrevista en la que el reclamante ha firmado con fecha 09-07-02 en la que afirma conocer el sistema de preparación, así como que dispone de copia del contrato de enseñanza.

En cuanto a la solicitud de financiación consta la firma del reclamante estampada con fecha 19-06-02.

Con posterioridad se le envía a su domicilio una carta de bienvenida, en la que vuelve a reiterarse que se trata de un crédito.

No ha hecho uso de los servicios de tutoría del curso contratado.

Aporta listado de aprobados que han realizado este mismo curso.

Ofrece la posibilidad de dar comienzo de nuevo al curso contratado desde la fecha de celebración de esta audiencia.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que se desprende de los hechos referidos la voluntad del reclamante de no hacer uso, desde el primer momento, del curso contratado y al no haber quedado suficientemente acreditado que el consumidor recibiera toda la información correcta y preceptiva sobre el curso y el sistema de financiación.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de **MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES EUROS CON CUARENTA Y SEIS CÉNTIMOS (1.753,46 euros)**, correspondientes a la totalidad del curso contratado (1.716 euros), más los intereses de demora cobrados por la financiera (37,46 euros) siendo responsabilidad del reclamante la cancelación del crédito suscrito. Tras recibir la cantidad que ha de abonarle la empresa, el reclamante devolverá a la empresa reclamada en su Delegación de Burgos la totalidad del material recibido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 962/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Reus (Tarragona), comparece por escrito manifestando la imposibilidad de desplazarse desde su domicilio al acto de audiencia debido a motivos profesionales. Se da lectura en este acto a su reclamación primitiva fechada el 03-10-02, así como de sus alegaciones presentadas mediante escrito de fecha 20-10-03, encontrándose toda la documentación en el expediente del cual se hace entrega de una copia a todos los componentes del Colegio Arbitral, así como a la empresa reclamada.

En su escrito de alegaciones manifiesta de forma expresa que el 02-05-03, la empresa reclamada volvió a cargar en su cuenta bancaria un importe de 390,66 euros, sin ningún tipo de aviso.

Con ello la empresa reclamada ha intentado cargar en su cuenta bancaria, y teniendo notificación de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón sobre el expediente en curso la cantidad de 781,32 euros repartidos en dos cargos, uno el 17-01-03 y otro el 02-05-03; reseñando que dicho importe no es motivo en ningún caso de su reclamación contra la empresa reclamada.

Solicita que se tomen sus alegaciones sobre el trato recibido por la empresa reclamada, que vulnera todos los cauces legítimos; así como que se tengan en cuenta sus alegaciones presentadas por cartas fechadas el 02-10-02, el 27-01-03 y el 20-10-03; que se tomen las medidas oportunas, sin menoscabo de no atender a ningún pago que se le solicite por la empresa reclamada por los servicios no prestados, solicitando una resolución favorable a su causa la cual considera justa y de recibo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató con fecha 09-08-00, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 23-08-00.

En cuanto al método de estudio la empresa reclamada afirma que el mismo era conocido por la alumna desde el momento de la contratación, existiendo un preparador en Tarragona que únicamente realiza los test y los corrige con plantilla; las dudas han de ser resueltas por un tutor que se encuentra en Zaragoza.

La reclamante acude a la academia de Tarragona antes de recibir el material didáctico, de manera que tuvo tiempo suficiente para conocer el sistema de prepara-

ción; podría haber rehusado el material, posibilidad de la que no hace uso; haciendo hincapié en que la alumna ha tardado más de dos años en presentar su reclamación sobre el curso contratado.

A fecha de hoy la empresa reclamada, a través de su representante en esta audiencia manifiesta que no le consta que exista cantidad pendiente de pago alguna por parte de la reclamante en relación con este curso y, por ello, que nada puede reclamarle.

La empresa reclamada no acepta la reclamación planteada, dado que el sistema de preparación era conocido por la reclamante desde el primer momento, afirmando que la empresa no ha incumplido sus obligaciones contractuales, estando a disposición de la reclamante en todo momento los servicios contratados.

LAUDO

Tras lo cual el Colegio Arbitral, entrando en el estudio de la solicitud de arbitraje según su leal saber y entender, y considerando que si bien no resulta aclarado por la reclamante si por la misma se ha satisfecho o no el importe del último recibo por 390,66 euros, manifestándose por la representación de la parte reclamada que nada tiene que reclamar, dado que, según sus datos, el curso ha sido abonado en su integridad, es lo cierto que, cualquiera que sea la verdad de ello, se entiende que por la parte reclamante se dejó transcurrir un muy importante periodo de tiempo entre el momento de la firma del contrato de enseñanza (09-08-00) así como la recepción del material (23-08-00) y el momento en el que formuló su solicitud de arbitraje, que lo fue con fecha 03-10-02 y fecha de registro de 8 de octubre siguiente; entendiéndose que el principio de seguridad jurídica no permite el transcurso de tan gran lapso de tiempo entre la firma de un contrato y la manifestación de su disconformidad con el mismo por una de las partes intervinientes.

En su virtud, el Colegio Arbitral emitió el siguiente LAUDO: DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 971/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en la contratación de un curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el mes de enero del 2001, contrató un curso con la empresa reclamada. Informó al comercial de su situación personal, de que estaba pendiente de un trabajo y que si le salía no seguiría con el curso, a lo que se le dijo que no había ningún problema en cancelar en cualquier momento, firmando el contrato. Estando en su domicilio, el comercial bajó a su coche y le subió dos maletas con material. A los días recibió una caja con cintas de cassette. No ha hecho uso del curso en ningún momento y las cajas de material están sin abrir. Al poco tiempo, tuvo que trasladarse a otra ciudad por motivos de trabajo. No tiene tiempo y le es imposible realizar el curso. Reitera esta situación a la academia, tal y como adelantó al comercial. Manifiesta que no se le informó que contrataba un curso mediante pago financiado. En verano del 2002 recibe llamadas amenazantes en reclamación del pago. Manifiesta que ha sido engañado por la persona que le vendió el curso. Dejó pasar el tiempo porque pensaba que había quedado claro con el comercial cuál era la situación. Niega que tuviera intención de reanudar el curso. Ha pagado alguna cuota del curso. Solicita la rescisión del contrato.

LA PARTE RECLAMADA ante la imposibilidad de comparecer personalmente al acto de audiencia, comparece por escrito de fecha 15-04-03, del que se entrega copia al Colegio Arbitral y al reclamante, y se adjunta al acta y al expediente, dando lectura del mismo en este acto de audiencia. Alega que se le informó correctamente sobre el método e la formación y forma de pago. No se ha incumplido por parte de la empresa con sus obligaciones contractuales.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la parte reclamada. El reclamante deberá pagar las cuotas mensuales hasta el 30-09-01, fecha en que finaliza la paralización de estudios concedida por la empresa reclamada, no siendo éstos reanudados por parte del reclamante, y devolverá, a su cargo, el material del curso que obra en su poder, ya que aunque no ha quedado acreditado el incumplimiento por parte de la empresa reclamada, el reclamante no ha hecho uso alguno del curso.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1051/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se apuntó a la academia reclamada para la preparación de oposiciones a Guarda Forestal advirtiéndole que únicamente tenía la titularidad de FP I, comentándole la academia reclamada que no era inconveniente para presentarse a las oposiciones de Guarda Forestal; el problema surge cuando se le anuncia a los dos años de la contratación del curso la 1.ª convocatoria a oposiciones y efectivamente se exigía la titulación de FP II para poder presentarse a las oposiciones de Guarda Forestal.

Afirma que el reclamante en ningún momento ha recibido la guía didáctica del curso contratado.

Solicita la devolución del dinero por incumplimiento del contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso de oposiciones a Guarda Forestal con fecha 30-09-99 recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 05-10-99, se le advirtió personalmente que para presentarse a las oposiciones de Guarda Forestal se exige el FP II, no obstante decide contratar el curso ya que se piensa preparar para conseguir el FP II. Por otro lado, en la guía didáctica que recibe en su domicilio con todo el material didáctico consta claramente que es requisito imprescindible poseer la titulación de FP II para poder presentarse a las oposiciones de Guarda Forestal.

El problema surge cuando se le anuncia la 1.ª convocatoria de Guarda Forestal en junio de 2001 y la madre del reclamante en septiembre de 2001 acude a reclamar comentando que no le ha sido posible a su hijo sacar la FP II, se le ofrece la posibilidad de un cambio de curso, el cual es aceptado con fecha de octubre de 2001 y se le envía el material didáctico para preparar las oposiciones de personal subalterno.

Por otro lado la empresa reclamada afirma que en el momento de realizar la reclamación el contrato de enseñanza ya se había resuelto.

No obstante, y como gesto comercial la empresa reclamada ofrece al reclamante la posibilidad de continuar durante un año más la preparación de oposiciones a personal subalterno, posibilidad que no es aceptada por el reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por matricular al alumno a un curso de preparación de oposiciones para las cuales no poseía la titulación exigida, circunstancia de la que la empresa reclamada tenía conocimiento desde el primer momento de la contratación.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 1.213,44 euros, mediante talón bancario, quedando en su poder el material didáctico del curso de Guarda Forestal y devolviendo a la empresa reclamada el material didáctico de cualquier otro curso que le hubiera sido entregado.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1086/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Móstoles (Madrid), ante la imposibilidad de asistir personalmente al acto de audiencia, comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada, se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. El Colegio Arbitral dispone de copia completa de la documentación aportada por la reclamante junto con su Solicitud de Arbitraje. Solicita “darme de baja de la empresa reclamada y que me devuelvan todo lo que he desembolsado del curso”, aduciendo que no se le informó sobre el método de formación a distancia ni de que el sistema de pago fuera a través de un crédito con una financiera.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la alumna reclamante contrató un curso de preparación de oposiciones a Auxiliar Administrativo de las Corporaciones Locales el 19-11-01 y el día 23-11-01 recibió los materiales de enseñanza en su domicilio. Se le informó sobre el sistema de enseñanza P 8.10 con el correspondiente folleto informativo, que aporta al Colegio Arbitral. Con el preparador se hizo lo que la empresa llama “Revisión previa” con el fin de asegurarse que conoce el sistema de enseñanza y la preparación. El día 20-11-01 se produjo la primera entrevista, incidiendo en la forma de preparación y el alumno firmó documento habiendo declarado que conocía el sistema de preparación. El alumno acudió a la delegación, pero a los tres meses decidió no seguir con el curso. Se refiere a la metodología de estudio que consta en la Guía Didáctica que se hizo llegar a la alumna con el primer envío de materiales. En ese momento pudo conocer perfectamente el sistema de formación y si no le interesaba tenía siete días para la libre revocación del contrato. Aporta la ficha de incidencias de la alumna. En cuanto al contrato firmado, consta que están cumplimentados los datos en la modalidad “Por recibo de la empresa reclamada”, pero también el apartado B) del mismo “por financiación bancaria”; ante esto, la representante de la empresa considera que a la alumna le debió quedar claro que el sistema de pago que había elegido era concertar el crédito con una financiera. Aporta documento firmado por la alumna en el que manifiesta “He recibido correcta y amplia información sobre el sistema P 8.10 y la metodología de estudio. He recibido la primera entrega del material de estudio para iniciar la preparación de mi curso. He recibido copia del contrato de enseñanza” (Madrid, 20-11-01).

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, al considerar que ha quedado acreditado que pudo conocer, desde el primer momento, cuál era el sistema y la metodología de enseñanza que había concretado con la empresa reclamada para preparar las oposiciones a Auxiliar Administrativo de las Corporaciones Locales. Por otro lado, no se aprecia incumplimiento contractual por parte de las empresas reclamadas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1108/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Leganés (Madrid), ante la imposibilidad de asistir personalmente al acto de audiencia comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y a la empresa reclamada. Manifiesta que: La asesora de la empresa reclamada me aseguró que tendría clases con un profesor-tutor, las cuales han resultado inexistentes, ya que la asistencia al centro (que entonces se encontraba en la calle Sagasta y luego fue trasladado a Fuencarral), se reduce a la realización de test autocorregidos, previa cita, debido a la gran asistencia de gente que se encuentra inscrita al centro. Por tanto, esa formación tan privilegiada a la que hacía tanta alusión la asesora, se desvaneció desde el primer día que acudí a la academia. No hay variedad en los test que se realizan en el Centro, sólo existe un único test por cada tema, y no tienen relación alguna con los test realizados en exámenes de oposiciones (ni en contenidos ni en formas), pues lo he podido comprobar tras haberme presentado en dos ocasiones a dichos exámenes, en contra de lo que la asesora me afirmó en su día, ya que me aseguró un planteamiento idéntico entre los test del curso y los de una prueba de oposición. El resultado es que no aciertas los test de la academia porque los sabes, sino más bien, porque de tantas veces que los realizas te aprendes los números de preguntas y sus respuestas correspondientes. Estos cambios en las condiciones que en un principio me aseguró la asesora y lo que después me he encontrado en la academia me hacen sentirme engañada moralmente y estafada económicamente. La asesora y varias preparadoras (de las cuales desconozco sus respectivos apellidos), me aseguraron el exhaustivo seguimiento del alumno e interés por su evolución, pero desde el día 07-04-02, día que dejé de asistir a la academia, no he recibido una sola llamada de la empresa reclamada interesándose por las causas por las cuales no acudo al centro. Esto me hace pensar que el interés que esta academia siente por sus alumnos es meramente económico. La firma del contrato también resultó ser un cúmulo de irregularidades, porque la asesora, con quien firmé el Contrato de Enseñanza, no me mencionó en ningún momento a la entidad financiera con la cual yo contraería un crédito, pues en realidad creí estar realizando una domiciliación del pago de las mensualidades a una cuenta del centro, ya que no se me exigió ningún documento (nómina, etc.) para hacer efectivo dicho crédito. De hecho la asesora no me dio en su día la copia del documento

donde se indicaban las condiciones de financiación por parte de la financiera, puesto que muy amablemente me invitó a firmar un papel, que según ella era “de mero trámite”, y en el cual se incluían “datos sin importancia” y que “ya lo terminaría de rellenar ella”, porque “tenía mucha prisa por tomar un vuelo con destino a Galicia”, Por supuesto no se volvió a saber nada más del “papel” que luego resultó ser el contrato de crédito con el banco, y del cual la empresa reclamada no me proporcionó copia del mismo a pesar de haber sido exigido hasta en tres ocasiones, dando como respuesta que yo “no tenía por qué tener copia de este documento”. Mi sorpresa fue que yo me di cuenta de que había contraído un crédito con la citada entidad bancaria cuando llegó por correo la primera nota de aviso de cobro de cuota remitida por la financiera. Debido a la anulación del contrato, enviada a la empresa reclamada mediante carta certificada el 27-05-02, exijo al menos la recuperación del dinero entregado desde el mes de junio de 2002 hasta el vencimiento del periodo de pago del crédito en julio de 2003, un total que asciende a 813,93 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de preparación de oposiciones para Auxiliar de Bibliotecas el 29-06-01 y recibió los materiales en su domicilio el 05-07-01. Respecto a su primera reclamación en cuanto al sistema de clases presenciales, considera que nunca se le pudo dar tal información, pues el sistema de preparación que proporcionan es propio de la enseñanza a distancia, siendo que los tutores están en Zaragoza y los medios para contactar con ellos son los que se especifican en la Guía Didáctica que se aporta a los alumnos en el primer envío de documentación. A la delegación en su ciudad puede acudir a recibir test, pero el personal que le atiende en las delegaciones no está capacitado para hacer tutorías o resolver dudas sobre los contenidos de la enseñanza. Tras la información que dio el asesor, se hizo lo que la empresa llama “revisión previa” con el preparador, para revisar si el alumno tiene los requisitos que exige la convocatoria y se repasa el sistema de pago establecido, y se le informa plenamente del sistema de estudio; esto se hizo el 29-06-01, según aporta en un escrito, si bien sólo está firmado por un representante de la empresa, pero no por la reclamante. Posteriormente, se hace una primera entrevista y se comprueba que dispone de copia del contrato y de la solicitud de financiación. Esta revisión se hizo con la reclamante el 09-07-01. La reclamante acudió, desde el 19-07-01 hasta el 13-03-02 periódicamente a la delegación, hasta en 22 ocasiones, por lo que puede ya conocer perfectamente el sistema de preparación y conocer que en la delegación de Madrid se hacen test. No acepta como argumento que la comercial le vendiera un sistema de clases presenciales. Explica que la empresa hace seguimiento si el alumno lo pide y se mantiene en contacto con los tutores que tiene asignados. En la Guía Didáctica se proporciona toda la información sobre el sistema de enseñanza y la forma de con-

tactar con el tutor. Considera que no tiene sentido, casi un año después de hacer el contrato reclamar la resolución del mismo. En cuanto a la adecuación de los test que se proporcionan con los ejercicios de la respectiva oposición, manifiesta que hay personas, alumnos de la empresa reclamada, de Alcorcón, Leganés, Madrid y Parla que han aprobado la oposición, por lo que considera que el sistema de preparación es válido. En cuanto al contrato firmado, consta que están cumplimentados los datos en la modalidad “Por recibos de la empresa reclamada”, pero también el apartado B) del mismo “por financiación bancaria”; ante esto, la representante de la empresa considera que a la alumna le debió quedar claro que el sistema de pago que había elegido era concertar el crédito con una financiera. Ofrece a la alumna la prórroga gratuita por un año, en el mismo curso. Explica que para tener la Garantía que ofrecen, el alumno debe seguir los test y remitirlos al tutor, o bien que el preparador pueda hacer seguimiento por la asistencia de los alumnos a delegación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada acuerda DESESTIMAR la reclamación en los términos en que fue interpuesta por la reclamante, al considerar que la alumna ha hecho uso de los servicios de formación que proporciona la empresa.

No obstante lo anterior, la empresa reclamada, en el plazo de QUINCE DÍAS deberá aportar a la reclamante COPIA DEL CONTRATO DE FINANCIACIÓN que fue concertado en el momento de celebrar el contrato de enseñanza a distancia, remitiéndolo a su domicilio de manera que conste su entrega.

Atendiendo al ofrecimiento hecho por la empresa, la reclamante podrá optar a una prórroga gratuita por un año más en el curso elegido. Para ello, si es de su interés, deberá comunicarlo a la empresa reclamada en el plazo de quince días.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1123/02-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, con domicilio en Pamplona, comparece y manifiesta que en agosto de 2002 se desplaza a vivir a Pamplona desde Valladolid; acude a la academia de la empresa reclamada para informarse sobre la preparación de oposiciones, estando interesada en la rama sanitaria (Auxiliar de Enfermería) para Navarra.

Le comunican que ha de matricularse lo más rápido posible, preferiblemente en ese mismo día, debido a que va a publicarse una convocatoria en breve plazo; y así lo hace, abonando la matrícula por importe de 250 euros y el resto a abonar en seis mensualidades.

Al comenzar la preparación en la academia se decepciona debido a que las dudas no son resueltas por la persona que le atendía en la academia; por otro lado se entera de que la convocatoria ya se había publicado en mayo de 2002, y no se prevé que vaya a existir otra convocatoria a corto plazo por lo que se siente engañada por la información prestada por la academia en el momento de la contratación del curso.

En definitiva, no ha existido por parte de la empresa reclamada la formación prometida en el momento de la contratación del curso, ni un seguimiento en dicha preparación.

Solicita recuperar el importe abonado para la realización del curso, y todos los gastos que le ha conllevado acudir al acto de audiencia, que ascienden a 39 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la preparación de oposiciones a Auxiliar de Enfermería se trata de una convocatoria general, la alumna debería haber solicitado el material específico para Navarra a la empresa reclamada en Zaragoza, sin embargo la alumna no lo solicitó.

En cuanto a la forma de pago fue la elegida por la alumna, además de la matrícula se girarían seis recibos de la empresa reclamada.

En el momento de la contratación se le informó del sistema de preparación; el preparador que se encuentra en la academia en Pamplona no resuelve dudas, sino el que las resuelve es el tutor que se encuentra en Zaragoza. La conformidad de la alumna a esta información se encuentra en el documento interno de la academia, así

como en una entrevista que se realizó con la alumna en la que estampa su firma en la que afirma haber recibido información sobre la forma de preparación del curso.

La alumna acudió en dos ocasiones a realizar test en la delegación de la empresa reclamada en Pamplona, así como en octubre realiza una consulta a su tutor en Zaragoza.

La empresa reclamada ofrece la posibilidad de enviar a la alumna el temario específico para Auxiliar de Enfermería de Navarra.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la información suministrada por la empresa en el momento de la formalización del contrato no fue la adecuada a la preparación de las oposiciones a las que la reclamante deseaba concurrir en Navarra.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO EUROS (importe de la matrícula y primer y único recibo abonado), dándose por resuelto el contrato de enseñanza suscrito en su día. Así mismo la reclamante devolverá todo el material didáctico recibido a la empresa reclamada en su delegación en Pamplona.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1206/03-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contratación de un servicio de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliado en Burgos, comparece y manifiesta que con fecha 08-06-03 contrató un curso preparatorio de Capacidad de Transporte, por importe de 214.000 pesetas.

A través de un anuncio en prensa de la academia y posterior entrevista con el comercial, decidió contratarlo, valorando que, según le confirmó el comercial, podría darse de baja en cualquier momento sin problemas, o alternativamente contratar otro curso distinto. Al comprobar que el procedimiento de enseñanza no correspondía con lo ofertado, ni le daban información sobre la convocatoria del curso solicitado, solicitó la baja en el mismo. Sin embargo, la financiera le seguía pasando los recibos hasta que dio orden al banco de no pagarlos. Ahora le reclaman e incluyen en una lista de morosos.

Recibió el material en su domicilio. Recibió fechas de alguna convocatoria, pero no de todas las Comunidades Autónomas solicitadas. Decidió abandonar el curso transcurridos unos siete u ocho meses de la contratación. Utilizó el material, revisándolo. Finalmente, un cambio laboral determinó no continuar con el curso.

Tenía claro que debía pagar una cuota mensual, pero contemplaba la posibilidad, confirmada por el vendedor, de dejar el curso en cualquier momento. Pagó unas siete u ocho cuotas, hasta que comunicó la baja.

No puede presentar ningún documento de la contratación del crédito financiero, manifiesta desconocer haberlo firmado. Aporta un vídeo del programa línea 900 que explica el funcionamiento de este tipo de servicios. Sólo puede aportar el contrato firmado con la empresa reclamada y la factura del primer pago, 20.000 pesetas, en concepto de matrícula y material. Transcurridos los siete u ocho meses citados, solicitó la baja del curso, momento después del cual le siguen llegando recibos, motivo por el que da la orden al banco de no pagar más recibos. Fue su banco quien le avisó de cargos de la entidad financiera, que el alumno suponía que eran de la empresa reclamada, no una entidad financiera con crédito financiero.

Ambas partes, revisan el contrato de enseñanza, verificando que en *el apartado B) por préstamos con entidad de crédito*, no figura el nombre de la entidad financiera, ni el importe total del curso, ni los datos bancarios.

Solicita la rescisión del contrato, y de la financiación correspondiente desde la fecha en que dejó de pagar, así como la salida de la lista de morosos en la que le han incluido.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que en la Delegación le han aportado copia del contrato de enseñanza, pero no disponen del contrato de financiación. Entiende que el comercial le entregaría una copia. Para este acto, la empresa ha solicitado copia del mismo a la financiera, sin haberlo recibido todavía.

Con el carnet de alumno, se envía una carta tipo confirmando la forma de pago elegida, en este caso la contratación del crédito financiero. Considera que el alumno debería haber contactado con la financiera para solicitar explicaciones en caso de no tener su copia.

Consta en Delegación que el alumno no podía acudir, pero solicitó casos prácticos que le fueron enviados. Se le avisaron de tres convocatorias de la Junta de Castilla y León.

La empresa reclamada insiste en la solicitud de la copia del contrato a la financiera. Plantean la posibilidad de una prórroga de un año.

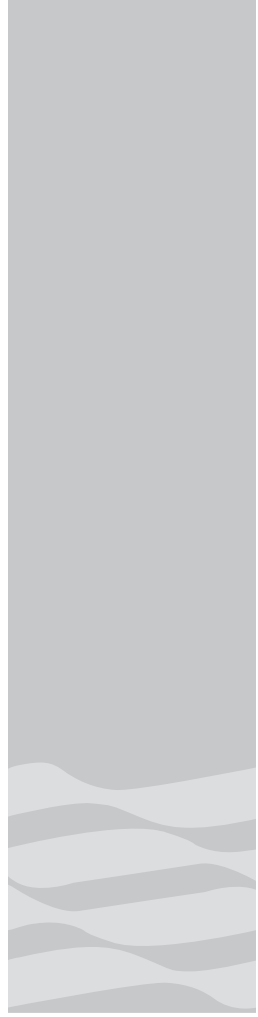
LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que, a la vista de los documentos aportados por ambas partes a este acto, no queda suficientemente acreditado que el reclamante conociera el sistema de financiación del curso contratado. En consecuencia, queda rescindido el contrato desde la fecha del último pago abonado por parte del reclamante, quedando exonerado de los pagos posteriores pendientes de realizar.

El reclamante, en el plazo de ejecución del presente laudo, devolverá a la empresa reclamada, a la dirección más cercana, la totalidad del material recibido.

La empresa reclamada, excluirá al reclamante de cualquier registro de morosidad derivado de esta causa.

MUEBLES



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 317/02-JA

MUEBLES

Por supuestas irregularidades en muebles

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Llevan mucho tiempo esperando una solución de la empresa, sin conseguir nada efectivo. Compraron unos muebles para dos dormitorios de niños, otro de matrimonio y unos sofás. Cuando se sirvió la mercancía, dejaron un dormitorio desmontado, porque faltaban piezas. Faltaban tiradores, baldas y otras piezas de los tres dormitorios. Con el tiempo llegaron a montarlos y siempre que han ido se les ha recibido para hacer los trabajos. En cuanto al herraje del armario se ha instalado mal y la puerta queda desplazada, se trata de un herraje modificado por el fabricante. Las estanterías del armario quedaron sin colocar. Han tenido que reparar ellos por su cuenta las piezas mal entregadas. Actualmente, las puertas del armario siguen siendo defectuosas. Acordaban los días de trabajo, pues sólo les podían concertar en días que lo permitiera su horario laboral. Aporta carta que recibió este verano, que para ella constituye amenaza, añade que también han recibido llamadas de teléfono requiriéndoles de pago que considera amenazantes. En este acto reclama daños y perjuicios por el importe de la deuda que mantiene, pagaron 470.000 pesetas, y la factura total asciende a 707.145 pesetas. Manifiesta que pagaron 47.500 pesetas de transporte y montaje. Manifiesta que la cantidad que ella debe no coincide con los 1.496,07 euros que le reclaman. Desde el mes de julio de 2002 no han tenido otras noticias de la empresa.

LA PARTE RECLAMADA que está adherida al sistema Arbitral de Consumo, y que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por correo certificado, con acuse de recibo, del que consta su entrega y recepción firmada el 14-10-02, no comparece por escrito ni por medio de representante, ni ha hecho contestación alguna a la reclamación y Solicitud de Arbitraje que le fue notificada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón el 11-07-02.

Finalizado el acto de audiencia, y previo a dictar LAUDO, el Colegio Arbitral estima conveniente y necesario realizar una visita al domicilio del reclamante, para comprobar el estado en el que se encuentran los muebles objeto de la reclamación, Y POR TANTO ACUERDAN: Realizar una visita al domicilio de la reclamante el 28 de noviembre, a las 10.00 horas. Para esta actuación se citó con antelación a las partes, y consta en el expediente la recepción de notificaciones por reclamante y reclamado.

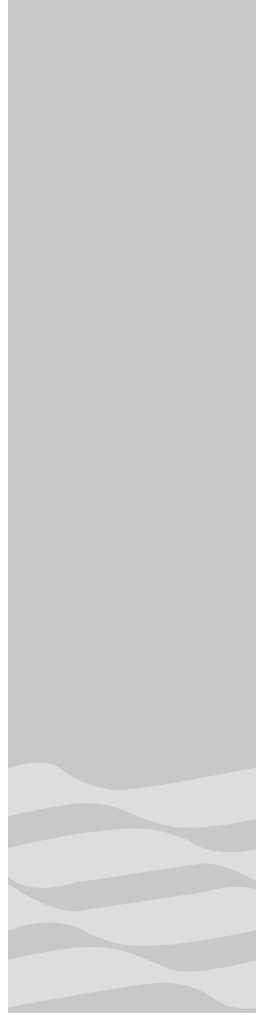
El Colegio Arbitral y el Secretario de la Junta Arbitral de Consumo han practicado la visita acordada, comprobando el estado de los muebles. El objeto de la reclamación se centra en las piezas del dormitorio principal, especialmente el armario y las puertas del mismo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN interpuesta por la reclamante. Considerando que el armario es defectuoso en sus piezas y montaje; considerando los perjuicios causados a la reclamante prolongados en el tiempo, y considerando que quedan cantidades pendientes de pago, se acuerda que la empresa reclamada, compensará a la reclamante con la cantidad de MIL CINCUENTA Y UN EUROS (1.051 euros).

En consecuencia, la reclamante deberá liquidar por importe de TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (374,27 euros), dando así por cancelada cualquier reclamación por estos hechos.

OTROS SERVICIOS



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 097/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por supuestas irregularidades en restauración de unas cortinas

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó unas cortinas a limpiar y confeccionar a la empresa, con unas manchas.

Si no se podían quitar las manchas las debían cortar por la mitad a la altura de la pared, evitando las manchas. Si se marchaban las manchas la empresa reclamada debía confeccionar las cortinas con las medidas que entregó.

Dejó las medidas de la cortina para que se acortasen y se dejasen a la altura de la pared.

La reclamante se marcha a su domicilio y comprueba que las cortinas son más largas, y arrastran por el suelo.

La reclamante acude a la empresa reclamada y solicita que se las arreglen tal y como ella solicitó, no llegando a un acuerdo por lo que decide interponer una solicitud de arbitraje.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante acude a la empresa solicitando que si se van las manchas únicamente se ha de coser la cabecilla donde se frunce la cortina y se ponen los ganchos; si no se van las manchas habrán de coser la cinta y cortar la tela en dos evitando las manchas.

La empresa reclamada aduce que si ha de subir los bajos de la cortina debe abonar este trabajo, que en su día al entregar la cortina no fue solicitado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, por entender que el trabajo realizado de confeccionar la cinta ha resultado ser menor de lo que en principio cabía suponer, ya que el mismo fue hilvanado por la reclamante y no fue necesario realizar corte alguno en las cortinas para evitar las manchas. Por todo ello la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de **SEIS EUROS**.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 164/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por presunta irregularidad en gasoil repostado con presunta avería

LA PARTE RECLAMANTE se manifestó por escrito que repostó gasoil por valor de mil pesetas y que a los pocos kilómetros se paró el coche. Atendido por un taller cercano se comprobó que el depósito contenía una mezcla de gasoil más agua. Reclama a la Estación de Servicio se le indemnice en los daños ocasionados en el motor.

LA PARTE RECLAMADA comparece oponiéndose a la reclamación, ya que todas las semanas se vigila el producto en los tanques, y la condensación que pudiera producirse. Que en aquel día se repostaron 1.700 litros y no se ha tenido conocimiento de ninguna reclamación

Por el Sr. Presidente se expone que se ha realizado una inspección y toma de muestra en el gasoil de la estación de servicio, sin que hasta esta fecha hayan llegado los resultados. Por ello en este momento el Colegio Arbitral acuerda por unanimidad **SUSPENDER** la vista hasta que se reciban los resultados analíticos, y tan pronto estén en poder del Colegio Arbitral serán citadas las partes a nueva audiencia.

Seguidamente se dio lectura al acta de toma de muestra y al resultado analítico realizado en el Centro de Investigación y control de la calidad del I.N.C., que cumple con la reglamentación vigente al dar en agua 65 mg/Kg cuando el valor de referencia se establece en ≤ 200 mg/Kg.

La parte reclamante se afirma y ratifica en su petición, manifestando que anteriormente repostaba en la gasolinera y desde que ocurrió la avería ha dejado de hacerlo. Que en su establecimiento tienen un depósito de gasoil del que han repostado varios vehículos y no han tenido ninguna avería, por lo que la del vehículo se produjo al repostar gasoil en la estación de servicio demandada.

La parte reclamada manifiesta que se opone a la reclamación ya que la familia habitualmente repostaba gasolina, pero no gasoil, y además en el taller donde se ha reparado el vehículo trabaja el reclamante y es de un familiar. Añade que no han tenido ninguna otra reclamación y si hubiera habido agua se hubieran estropeado además los inyectores y otras piezas del motor. Que se hizo la prueba del agua delante del reclamante y no dio positivo.

LAUDO

Consideramos, a la vista del resultado analítico del laboratorio que ha sido correcto, de la prueba busca aguas realizada por la inspección que igualmente fue correcta así como la ausencia de otras reclamaciones similares, que no existen elementos suficientes de juicio para entender que la avería pueda ser atribuida al gasoil suministrado por la Estación de Servicio, por lo que debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE**, y así lo hacemos, la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 175/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por supuestas irregularidades en copia de unas llaves

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que a mediados de diciembre de 2001, fue a hacer una copia de llaves a la ferretería. Le hicieron la copia y no le pidieron ningún tipo de documento (DNI y documentación de la cerradura de seguridad). Resultó que al ir a utilizar la llave por primera vez se quedó completamente atascada, no giraba, eran las 19 ó 20 horas. Esto le impidió acudir a su trabajo y obligaciones, ya que se quedó encerrado dentro del piso. No disponía del número de teléfono de la Ferretería. Tuvo que recurrir a una empresa de apertura de puertas que conoció por la publicidad. Estos operarios forzaron y rompieron la llave. Al día siguiente fue a reclamar a la ferretería, con la llave rota, que lleva impreso el nombre de la ferretería que hizo la copia. Le pidieron el bombín de la cerradura. En esta parte estaba inserto el trozo roto de la llave. Le indicaron que al no funcionar, debería haber recurrido a la ferretería donde hizo la copia. No les llamó a ellos, ya que no le informaron que debería llamar a la ferretería si no funcionaba; la ferretería le ofreció el servicio de apertura de puertas, a un precio más barato que el de la empresa a la que llamó. Reclama el importe de la factura por apertura de la puerta y la sustitución del bombín, sobre lo que aporta factura por importe de 29.160 pesetas. Considera que al tratarse de una copia de una llave de una cerradura de seguridad, deberían haberse adoptado más precauciones, como identificar al cliente y disponer de la documentación de la cerradura. Reitera que la ferretería no le informó que disponía de un servicio permanente de apertura de puertas al que tendría que llamar si tenía problemas con la copia. Considera que si le facturaron horario nocturno es porque se realizó el servicio fuera de horario comercial.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en sus alegaciones de contestación a la reclamación. Considera que es frecuente que la copia de la llave tenga que ser rectificadas para que funcione sin problemas. En su experiencia, nunca había pasado que se quede la llave enganchada. Ante casos de bloqueo, suelen atender llamadas para apertura de puertas. No considera normal que tuvieran que romper los bombillos para abrir la puerta, dejando inutilizada la cerradura. Considera que hasta que el cliente no prueba la llave en el bombillo correspondiente no pueden saber si funciona correctamente o no. Interviene el encargado de la ferretería para manifestar que insertando la pieza rota en el bombín, este giraba la leva correctamente. Considera que la apertura de una puerta no sólo depende del

bombín, sino también de otras circunstancias, como el ajuste de la misma, las barras de seguridad y otros efectos que se producen en el cierre. Se refiere al informe del fabricante que aporta, según el cual, en el caso de la llave en cuestión, no procede la identificación del cliente ni de la cerradura para realizar copias de llaves. Reitera que si reciben llamadas de sus clientes por problemas de apertura, acuden a intentar solucionarlos. No queda acreditada la hora en que se produjo el incidente, ni si a esa hora estaba abierto su establecimiento. Considera que no es responsabilidad de la empresa la reposición del bombín que rompió otro cerrajero. En todo caso, se comprometería al abono del importe de apertura de la puerta (equivalente a 9.000 ptas.).

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación del reclamante, al considerar que los gastos generados por la apertura y sustitución de la cerradura han sido debidos a que la copia de la llave hecha por la empresa reclamada no funcionó correctamente, y considerando también que el reclamante en ningún momento recurrió a la empresa reclamada para que subsanara el fallo en la apertura. Por ello, la empresa reclamada le compensará con el abono de la cantidad de CIENTO VEINTE EUROS (120 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 401/02.JA

AUTOMÓVILES

Por presunta irregularidad en reparación de moto

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. Dejó la moto para cambiar aceite y mirar el embrague previo presupuesto de la reparación, y por tres veces, en los puentes del Pilar, Todos los Santos y de la Constitución preguntó por el presupuesto sin dar orden de reparación. Que se sorprendió cuando se le comunicó el importe de la reparación y no está de acuerdo al no haber firmado ni presupuesto ni orden de reparación. Adquirió la moto de segunda mano y la tuvo durante cinco o seis años. Al no estar conforme encargó la venta de la moto y pagó la factura una vez se vendió. Que no está de acuerdo con las manifestaciones vertidas por la empresa. Reclama el importe de la reparación.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se opone a la reclamación, ya que siempre se hace un presupuesto previo. Se le envió un fax a su empresa con el presupuesto, aportando en este acto copia del albarán, hoja con los teléfonos de la empresa donde trabaja el reclamante y factura del teléfono para acreditar el envío del fax y la llamada de teléfono. Que el cliente nunca quiso presupuesto y le pareció cara la reparación, encargando la venta de la moto acordando descontar el importe de la reparación. Vendió la moto en 160.000 pesetas, se descontó la factura y se entregó la diferencia al reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones de las partes, estima que la reparación no se debería haber realizado, ya que con independencia de que se pidiera o no el presupuesto previo, es lo cierto que no se ha presentado a este Colegio la Orden de Reparación debidamente firmada, con renuncia a presupuesto. Desde esta perspectiva pues, se debería devolver el total del precio de la reparación. Ahora bien, consideramos que no es menos cierto que si la moto se vendió finalmente en el precio de 160.000 pesetas fue por estar reparada y puesta a punto, por lo que si se devolviera el importe total de la reparación al demandante éste obtendría un enriquecimiento injusto.

Por ello, ESTIMANDO PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN, mandamos a la empresa reclamada, que reintegre al reclamante la mitad del importe de la factura de reparación, es decir la cantidad de CIENTO OCHENTA Y CUATRO EUROS CON NOVENTA Y TRES CÉNTIMOS (184,93 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 502/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio al repostar el coche en surtidor de gasolinera

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que al ir a repostar en la estación de servicio reclamada con autoservicio, en el intento de repostar el combustible salió revocado manchándole las zapatillas deportivas quedando éstas totalmente inutilizadas. Entró a reclamar a la gasolinera, solicitando hablar con el responsable, no siendo atendida su petición; la dependienta de la estación de servicio le comenta que el boquerel del surtidor es de mayor diámetro y funciona a mayor presión debido a que este surtidor sirve a camiones. No aporta a esta audiencia las zapatillas deportivas inutilizadas.

Reclama el importe de setenta euros, coste de las zapatillas deportivas que el reclamante ha tirado debido a que quedaron totalmente inutilizadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que existen en esta estación de servicio cuatro surtidores de gasoil; afirmando que los boquereles de los mismos son idénticos de diámetro en todos ellos; la única diferencia que se puede introducir es que en determinadas ocasiones, para no hacer esperar al cliente, es el aumento de la presión de la bomba en una cantidad de 10 litros por minuto, lo cual resulta insignificante.

La empresa reclamada aduce que se trata de un autoservicio; los empleados de la estación de servicio no intervinieron en ningún momento en la operación de repostaje.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la Estación de Servicio por considerar que no ha quedado acreditado que las instalaciones de la empresa reclamada no reuniesen las condiciones adecuadas para el correcto uso por parte de los clientes, ni que sea la responsable de los daños producidos, que por otro lado el reclamante no aporta al acto de la audiencia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 532/02-JA

MUEBLES

Por negativa del establecimiento a cambiar el producto (tumbona)

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo por el interesado el 17-10-02, no comparece por sí, ni por medio de representante ni ha hecho alegaciones por escrito para el acto de audiencia. Se tiene constancia de un fax en el que únicamente advertía que no asistiría al mismo por motivos personales. Se da lectura a su Hoja de Reclamaciones en la que solicita Arbitraje de Consumo: Comprando una tumbona sin existir ninguna en exposición montada, advirtiéndolo en caja su posible cambio; confirmándolo la cajera, se nos niega el cambio estando sin uso previo.

No aporta documento de pago, ni especifica la fecha de adquisición, ni alega ni justifica que el producto fuera defectuoso.

LA PARTE RECLAMADA que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo por empleada de la empresa el 15-10-02, no comparece por medio de representante, ni lo hace por escrito. Se da lectura de su constatación hecha en la Hoja de Reclamaciones y del escrito de contestación y aceptación del Arbitraje: El artículo viene con el embalaje original roto, siendo obligado para cualquier cambio el que el mismo esté en perfectas condiciones para la venta, siempre y cuando no esté roto, lo cual no es el caso, ya que el hecho es que luego no les gustaba.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, al no haber quedado acreditadas causas o circunstancias que acrediten que el producto sea defectuoso, o no se corresponda al embalaje en el que se presentaba y que justifiquen la devolución o cambio de la tumbona. Consideramos adecuada la respuesta de la empresa reclamada si al pretender devolver la tumbona, el reclamante no la entregó en idénticas condiciones a las que tenía cuando la adquirió.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 552/02-JA

ROPA Y CALZADO

Por presuntas irregularidades en una prenda de piel

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Adquirió en la temporada 2001/2002 la prenda que presenta. No la ha podido utilizar casi porque destiñe. Acudió al establecimiento donde la compró y le ofrecieron como solución cambiar el cuello, ya que era la pieza que desteñía. Acudió a este establecimiento porque le ofrecía confianza. El establecimiento envió la prenda al fabricante y éste contestó con un informe en el que expresaba que la prenda era correcta. Reclama el importe abonado por la chaqueta de piel que fue de 255,85 euros más 60 euros por las molestias, viajes y gastos que le ha generado esta reclamación. Muestra la prenda, que incluso la lleva puesta sobre camisa blanca, para mostrar los desperfectos que causa por desteñir y manchar otras prendas, la camisa, en este caso. Se hace la prueba frotando con un pañuelo blanco. No acepta como solución el cambio del cuello, sino que se reitera en su reclamación de devolución del importe y la indemnización solicitada.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que su empresa se dedica tradicionalmente al comercio de piel, en sus diferentes procesos, por lo que puede afirmar que conoce bien este tipo de prendas. El cliente que ahora reclama compró la prenda el 10-11-01, y en mayo de 2002 acudió a reclamar por ella. Le indicaron que la prenda precisa un mantenimiento, una limpieza periódica. Ofreciendo una atención al cliente le dieron la posibilidad de cambiar la pieza del cuello, en sus propios talleres, ya que era la parte más afectada. El cliente no estaba conforme con tal solución. Ante esto, decidieron enviarla al fabricante, quien aporta el informe que consta en el expediente. Aun así el reclamante no quedó conforme y se decidió acudir al Arbitraje de Consumo que la empresa ha aceptado. Sigue ofreciendo como solución cambiar las piezas del cuello. Reitera que la prenda necesita mantenimiento e incluso la limpieza periódica en una tintorería especializada.

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

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de las pruebas aportadas, considerando que es evidente que las piezas del cuello de la americana destiñen, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante, y en su virtud:

El reclamante, en el plazo de diez días desde la recepción de este Laudo llevará la chaqueta de piel al establecimiento, para que, sin coste alguno le cambien las piezas del cuello por piel de las mismas características y tono.

Además, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con el importe de **CUARENTA EUROS (40 euros)**, en compensación a las molestias ocasionadas y por el tiempo en que no ha podido disfrutar de la prenda en cuestión. Para la reparación de la prenda, y su entrega al reclamante dispone del plazo de diez días desde su recepción.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 746/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por presunta inadmisión de tarjeta de pago

LA PARTE RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje expuso que no se le admitió la tarjeta EUROTRAFIC para el abono de una recarga de móvil, siendo que otras veces sí se le había admitido

LA PARTE RECLAMADA contestó por escrito que dicha tarjeta sólo sirve para el pago de combustibles, lubricantes y peajes de autopista, aportando escrito de la entidad emisora de la tarjeta que confirma su tesis.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones presentadas por escrito por las partes, y examinada la documentación y en el ámbito de su competencia no encuentra elementos objetivos que avalen la reclamación planteada, que se DESESTIMA TOTALMENTE.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 769/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por colas para el pago en las cajas

LA PARTE RECLAMANTE fue formalmente citado para el acto de audiencia, por correo certificado, con acuse de recibo, del que consta en el expediente su entrega y recepción. Ante la imposibilidad de asistir al mismo por motivos de salud, ha comunicado por teléfono esta circunstancia a la Junta Arbitral de Consumo. El Colegio Arbitral dispone de copia de la hoja de reclamaciones y Solicitud de Arbitraje interpuesta en la que afirma que en el centro comercial reclamado existen 16 cajas de pago, de las cuales sólo funcionan 5. Tras 36 minutos de espera en la fila se han deteriorado por completo helados y demás compra. He ofrecido mi queja al señor encargado y la solución ofrecida es dejar la compra en el suelo y llevarme el carro para recuperar un euro necesario para su uso. Aporta copia del ticket de compra.

LA PARTE RECLAMADA que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por la empresa el 29-01-03, no comparece por medio de representante, ni por escrito ni por medio alguno. El Colegio Arbitral dispone de copia de todo el expediente y del escrito de Aceptación del Arbitraje y contestación a la reclamación hecha por la empresa reclamada. Manifiesta que al cliente se le ofrece la posibilidad de cambiar los productos que desee ya que más cajas no se pueden abrir por ser cambio de turno y no disponer de más cajeras.

LAUDO

Habida cuenta de que la empresa reclamada no ha presentado al reclamante explicación o disculpa por los hechos, el Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante. Por ello, mandamos a la empresa reclamada que remita escrito, dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral en el que de las explicaciones oportunas por las deficiencias en el servicio ocurridas en la fecha de la reclamación y, si proceden, las disculpas pertinentes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 824/02-JA

OTROS SERVICIOS

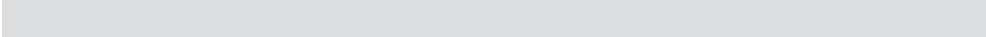
Por supuestas irregularidades en alojamiento de Turismo Rural

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito del que se da copia a la parte reclamada y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. Se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje, en cuanto que el servicio prestado por el alojamiento no se corresponde a las expectativas creadas por la publicidad. El Colegio Arbitral dispone de copia de toda la documentación aportada con su reclamación, así como de las fotografías y folletos aludidos.

LA PARTE RECLAMADA comparece y en primer lugar aporta al Colegio Arbitral el Libro de Inspección de Turismo del Gobierno de Aragón, en el que constan las sucesivas visitas de inspección, siendo la última fechada el 15-05-02, sin constar incidencia alguna. Manifiesta que se dedica a la actividad de Turismo Rural como una actividad emprendedora para dinamizar la zona. El reclamante, al llegar fue informado de todas las condiciones y de posibilidades de la zona. Se le ofreció visitar las fincas de agricultura ecológica y sumarse a algunas actividades que desarrollan con los visitantes. En su estancia, apenas se vieron. En el momento de salir de la casa, presentó todas sus quejas, en cuanto que había una manta en el armario de la cocina, que los balcones daban a la carretera y otras cuestiones como que no había aire acondicionado, que un colchón era muy blando. Cuando el reclamante abandonó el apartamento lo dejó sucio, afirma que no lo habían limpiado en toda la estancia, y que lo dejó del todo descuidado. Explica que las características del apartamento son las propias de una vivienda de Turismo Rural; en cuanto al alojamiento por el que se reclama es el más económico de los que se ofrecen, pero reúne las condiciones exigidas. Ofrece ver el apartamento, que reúne las mismas condiciones que tenía en las fechas en las que se alojó el reclamante. Manifiesta que en toda la estancia nunca recibió queja ni ninguna manifestación de desagrado. En cuanto a la lista de precios, está a disposición de sus clientes y se las mostró al reclamante. El reclamante pagó los gastos de la estancia al llegar.

LAUDO

El Colegio Arbitral considera que las circunstancias alegadas y las pruebas aportadas no justifican la indemnización solicitada por el reclamante, con-



siderando a su vez que la Casa Rural, como ha dejado acreditado el Departamento competente, reúne las características y condiciones propias de tal tipo de establecimiento.

Por todo lo cual, el Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación presentada por el reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 826/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en la compra de un móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Adquirió un móvil hacia las fechas de Navidad (28-12-02) y le daba poco uso. Comprobó que podía hacer llamadas pero no las recibía. Reclamó a la empresa y se lo repararon. De nuevo volvió a fallar ya que teniendo la batería cargada, la pantalla quedaba apagada. Llevó de nuevo el aparato al establecimiento, alrededor de febrero o marzo. Recibió de nuevo el móvil y sigue sin funcionar, ya que se apaga repetidamente. En el propio establecimiento fue donde le surgieron presentar hoja de reclamaciones. Reclama un terminal que funcione correctamente.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que ante la avería, atienden un margen comercial de siete días desde la venta para atender posibles incidencias. Tras este plazo, corresponde dirigirlo al fabricante para que responda su garantía. Se reparó dos veces y en la segunda le cambiaron la placa. En estos envíos, como establecimiento comercial pidió al fabricante que en atención al cliente repusiera un aparato nuevo. Explica que la garantía corresponde al fabricante. En la primera reparación prestaron un móvil de cortesía a la reclamante, en tanto el suyo estuviera en reparación. Manifiesta que no pueden hacer más de lo que han hecho, esto es, enviarlo al servicio técnico del fabricante para su reparación. Han intentado solucionarlo por los medios a su alcance, cambiando la tarjeta. No le consta haber tenido más reclamaciones por modelos de esta marca como el de la reclamante. Manifiesta que en su establecimiento no hay disponibles, para la venta al público de recambios o componentes de este modelo, incluidas baterías. Añade que conoce que el modelo en cuestión ya no se fabrica.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación en los términos en que fue interpuesta por la reclamante, al considerar que la atención prestada por parte de la empresa reclamada ha sido correcta, y considerando que la responsabilidad por producto defectuoso corresponde al fabricante. Así, en todo caso corres-



pondería dirigir la reclamación contra el representante del fabricante en España o, en su caso, al Servicio Técnico Oficial de la marca, habida cuenta de la garantía que debe prestar por cada reparación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 838/02-JA

MUEBLES

Por presuntas irregularidades en dos sofás

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Eligieron un sofá y la tapicería que se pondría, acto seguido fueron a otro establecimiento, con una muestra de la tapicería de los sofás, a adquirir un salón y su sillería, que haría juego con los sofás adquiridos en el establecimiento reclamado. Al recibir el sofá comprobaron que las patas eran defectuosas y no apoyaban en el suelo, que faltaba relleno y que la tapicería tenía enganchones e hilos sueltos. Acudieron a reclamar al establecimiento, pidiendo sobre todo que acudieran a su domicilio para comprobar su estado. Se negaron a ello, no atendiendo su reclamación. Al día siguiente la empresa reclamada cobró por banco el total del importe de los sofás. Se reitera en su reclamación, en cuanto que el sofá es defectuoso. No acepta otro sofá de la exposición, sino el que eligieron, siempre que estuviera correctamente construido. Nunca dio orden de pago a su banco, ni firmó documento alguno para el pago bancario. Sin embargo, la entidad bancaria pagó el importe a la empresa reclamada, ante lo cual pudieron reaccionar y retrotraer el cargo. Reclama que le retiren los sofás y que le devuelvan la cantidad entregada a cuenta. Todo lo que pidieron a la empresa reclamada es que se llevaran los sofás y le entregaran otros idénticos, pero correctamente confeccionados. Respecto al escrito de contestación y aceptación del arbitraje que ha presentado la empresa, del que ha recibido copia, manifiesta que es mentira en todo su contenido. Al recibir el sofá en ese mismo momento de la entrega no comprobó el estado del sofá, sino justo al día siguiente, que fue cuando apreciaron los desperfectos. Añade que tener los sofás en la casa, le está causando perjuicios, por lo que ocupa un mueble que no debería estar ahí. Reitera que nunca facilitó a la empresa reclamada sus datos bancarios ni pactó ese medio de pago.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que los números que aparecen en una tarjeta de crédito no son los de una cuenta corriente. La entrega la hizo personalmente él, y se trata de un modelo muy usual. A su entrega, vieron que una de las patas llevaba un roce. Le dijeron al cliente que al día siguiente irían a cambiarlo y así fue. A la mañana siguiente fueron a reponer la pata y el cliente le contestó que no querían los sofás porque tenían muchos defectos. El cliente alegó unos defectos que él no consideraba tales. Actuó la Organización de Consumidores. Representantes de esta organización conocieron tanto los sofás de la exposición

como los que había vendido al reclamante. El reclamante acudió al establecimiento a reclamar exigiendo que se fuera a su domicilio a comprobar el estado de los sofás, a lo que no accedieron, ya que él personalmente había hecho entrega de los muebles. Su voluntad es solucionar los problemas que puedan surgir, pero en este caso considera que los sofás no son defectuosos. Se reitera en su escrito de contestación y aceptación del Arbitraje en el que no ha expresado falsedad alguna.

Finalizada la exposición por las partes de sus alegaciones y pretensiones, el Colegio Arbitral acordó que, previo a la emisión del Laudo, era conveniente y necesario conocer los sofás objeto de la reclamación, tanto el modelo que pueda haber en exposición como los que fueron entregados en el domicilio del reclamante. Previa notificación a las partes el 17-03-03, el Colegio Arbitral ha realizado una visita al establecimiento reclamado para conocer los modelos en exposición; y acto seguido al domicilio del reclamante para comprobar el estado de los sofás objeto de reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, tras haber reconocido los sofás objeto de litigio, considera que no procede estimar la reclamación en los términos en que fue interpuesta por el reclamante, habida cuenta de que en este momento, los sofás no presentan tales deficiencias que justifiquen ahora la resolución del contrato existente entre las partes.

No obstante, y considerando que existen algunos defectos de acabado en los sofás objeto de la reclamación este Colegio Arbitral ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN, y en su virtud, se ofrece al reclamante que opte por una de las dos soluciones que siguen:

- 1. La empresa reclamada reparará los sofás de manera que se les ponga material de relleno suficiente en las zonas en que es deficiente: reposabrazos izquierdo del sofá de dos plazas; frontal inferior bajo el cojín de asiento y esquinas del reposacabezas del sofá de tres piezas y en las partes de apoyo lumbar o en otras que sea necesario. A su vez sustituirá la pata delantera izquierda del sofá de tres plazas; y en su caso, cualquiera de las patas que no se asiente correctamente en toda su superficie. De optar por esta solución, el reclamante lo comunicará de manera fehaciente, en el plazo de cinco días a la empresa reclamada, para que ésta los retire de su domicilio y en el plazo máximo de**

VEINTE DÍAS los reponga perfectamente reparados. A su entrega el reclamante abonará en efectivo la cantidad que adeuda que asciende a **MIL CIENTO TREINTA Y SEIS EUROS (1.136 euros)**.

- 2. Si el reclamante no acepta la solución anterior, en el plazo de DIEZ DÍAS a contar desde la notificación del presente Laudo, abonará a la empresa reclamada la cantidad de NOVECIENTOS NUEVE EUROS (909 euros) y con este pago se dará por extinguida su deuda y la relación contractual entre las partes.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 907/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por presunta irregularidad en reserva de libros

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su escrito. Que reservaron los libros y acercándose la fecha de comienzo de curso no llegaban, por lo que tras ir varias veces a la empresa reclamada y no tener el material reservado, tuvieron que adquirirlos en otra librería. Que quiere que conste y no vuelvan ocurrir estos hechos, no formulando reclamación económica alguna en concepto de indemnización, aunque sí desea que el Colegio Arbitral repruebe a la reclamada por su comportamiento respecto a los consumidores.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se afirma y ratifica en el escrito leído en esta audiencia, que fueron circunstancias ajenas a la empresa las razones por las que no pudo prestarse el servicio, al retrasar la editorial las entregas incluso con faltas de material. Ante ello intentaron conseguir los libros solicitados en otros establecimientos tanto en Huesca como fuera de Huesca, pudiendo constatar el incumplimiento de la editorial. Que al cliente se le ha tenido informado en todo momento, reiterando su petición de disculpas.

LAUDO

A la vista de los documentos y de las alegaciones formuladas consideramos que la empresa reclamada, incumplió el contrato de reserva de libros de texto, en perjuicio de los consumidores, sin que las causas aducidas puedan considerarse ajenas a la empresa, pues ha quedado acreditado que se encontraron los libros en otros establecimientos. Por ello, ESTIMANDO LA RECLAMACIÓN planteada entendemos que el comportamiento de la empresa reclamada ha supuesto un menoscabo del servicio debido a los clientes que les ha causado una serie de perjuicios, que no valoramos económicamente al no haberse solicitado indemnización alguna.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 968/02-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en un colchón

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que su esposa adquirió una funda para colchón, advirtiendo que tenía que ser impermeable, dado que la quería para proteger el colchón del pipí de su niño, por lo que tenía que ser impermeable. Le mostraron varios tejidos. Eligió el modelo que más le interesó, por el que pagó 31,37 euros. Al utilizarlo, por el pis del niño, se mojó y traspasó el colchón, con el consiguiente deterioro del colchón. Lavó la funda cubre colchón y acudió a la tienda para buscar una solución, en el sentido de que lo que quería adquirir era un elemento impermeable para proteger el colchón. No acepta la solución que propone la empresa, sino que se ratifica en su reclamación de cambio del producto o devolución del dinero.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que presentaron los diferentes productos a la cliente. Eligió un cubre colchón y salió de la tienda a hacer otras gestiones; cuando volvió se le entregó el cubre colchón que había elegido y la clienta lo pagó en el momento de retirarlo. El producto es identificable por la etiqueta, según ha contestado a la reclamación y consta en el expediente. Manifiesta que si la clienta hubiera comprobado el producto antes de estrenarlo y no era el deseado, sin duda lo hubiera cambiado en el acto. No pueden cambiar el producto una vez que ha sido utilizado y lavado. Con ánimo conciliatorio ofrece a la reclamante entregarle una funda cubre colchón impermeable, a precio de coste más el IVA correspondiente. Se ratifica en el escrito de contestación a la reclamación.

Mediante escrito que presenta sobre lo recogido en el acta, quiere manifestar: No tenemos constancia de que eligiera un cubre colchón distinto al que se le dio. La única versión de los hechos que tenemos de aquella relación de compraventa es la dada por la cliente, puesto que en nuestro establecimiento nadie recuerda los hechos, dada la fluidez de público, y la única prueba son los tickets que hemos presentado y claramente a la clienta se le dio lo que pagó.

LAUDO

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

rando que el establecimiento debió proporcionarle el producto que la cliente había solicitado, esto es un cubre colchón que fuera impermeable, para el uso que había sido requerido. Por ello, estimando la reclamación, la empresa reclamada entregará, sin coste alguno una funda de colchón impermeable, de la marca y dimensiones elegidas (CCI = Cubre colchón impermeable).

La reclamante pasará por el establecimiento para recibir el producto.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1010/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por supuestas irregularidades en servicio de gasolinera

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, como consta en el expediente, comparece por escrito, manifestando que no podrá estar presente en el mismo. No ha hecho alegaciones en relación a su reclamación, por lo que el Colegio Arbitral sólo cuenta con la hoja de reclamaciones en la que expresamente solicitó Arbitraje de Consumo sobre los siguientes hechos: “Salpicar por el viento existente mi cazadora con gas-oil. Falta de artículos de limpieza de cristales”.

El reclamante no ha acreditado los daños sufridos en la prenda. Consta en el expediente que en fecha 4 de febrero de 2003 le fue trasladada al reclamante por la Junta Arbitral de Consumo la contestación de la empresa, según la cual, además de otras explicaciones, ofrece hacerse cargo de los gastos de limpieza de la prenda, si son acreditados.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que mantiene su contestación sobre los hechos que constan en la reclamación. Explica que la actitud del reclamante fue poco correcta ante la empleada, violentando innecesariamente la situación por parte del cliente. Se reitera en su escrito de contestación, según el cual la empresa reclamada estaría dispuesta a abonar los gastos de limpieza de la prenda supuestamente manchada. No han recibido comunicación alguna por parte del reclamante, ni factura de la tintorería ni acreditación alguna por los daños reclamados.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, habida cuenta de que no ha acreditado los daños que reclama. El Colegio Arbitral considera que la actitud de la empresa reclamada en este caso ha sido correcta, así como su contestación a la reclamación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1048/02-JA

MUEBLES

Por supuestas manchas en un colchón

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió un colchón de 90 x 190 valorado en 480 euros. Lo pagó al contado. Antes de que se lo sirvieran solicitó un cambio, porque prefería uno de 90 x 200. Cuando le llegó y lo estrenó, no le resultaba cómodo. Pidió al establecimiento un cambio de producto, o un vale para adquirir otro. Reconoce que lo probó y en principio le resultaba cómodo, pero al dormir en él varias noches, resultó lo contrario. No llegaron a un acuerdo y somete el asunto a la Junta Arbitral. Mantiene que no recibió el colchón de 90 x 190; sólo recibió en su domicilio el de 90 x 200; reitera que antes de recibir el que inicialmente había solicitado, fue a encargar el otro, más largo. Se reitera en los importes y fechas (26-07-02) de pago que constan en factura y que abonó 60 euros más en concepto de la diferencia entre el inicialmente y el otro, más largo. Nunca recibió el de 90 x 190. Reclama la devolución del importe abonado por el colchón, 540 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que efectivamente hubo un cambio del producto, en cuanto a las dimensiones. Ello ya fue una atención comercial. Explica que el reclamante probó todos los colchones que quiso probar, que para eso están en la exposición. Eligió el que más le interesaba y tomaron nota del pedido, recibiendo una señal. El reclamante pidió que se le entregaran por la mañana y así se hizo; le encargó un colchón de 90 x 190 y ese le sirvieron. Pasados unos días, después de haberlo estrenado, el colchón le resultaba corto. En atención al cliente buscó un cambio de producto para servir uno de 90 x 200, que es una medida especial. Entregaron éste y retiraron el anterior. Pasados unos días, el cliente reclamó porque no dormía bien. El establecimiento no se lo cambió ya que no llevaba defecto alguno. El cliente pidió un vale. Consultaron el asunto al fabricante y, considerando que no es un producto defectuoso, mantienen que no procede el cambio. Reconoce que no está bien documentada la entrega del primer colchón de 90 x 190 y la retirada del mismo para entregar el de 90 x 200. Reitera que él personalmente entregó el colchón de 90 x 190 en casa del cliente. Manifiesta que las dos entregas se produjeron entre 26 de julio y el 8 de agosto. Interviene el representante de la fábrica y manifiesta que se trata de un colchón de gama alta y responde a las especificaciones técnicas contenidas en el folleto publicitario. Considera que por la composición y tipos de fibras es un buen producto y adecuado y que no tiene defecto alguno que justifique el cambio. La norma de la empresa es que una vez abierto el

plástico de un colchón, sólo procede su cambio si el producto es defectuoso; no procede el cambio de un colchón una vez estrenado, siendo que no es defectuoso.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, considerando que, al no tratarse de un producto defectuoso, no procede el cambio o la devolución del dinero. En todo caso, si el colchón hubiera resultado ser defectuoso, el consumidor podría haber ejercido los derechos que le otorga la garantía del producto.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1161/02-JA

OTROS SERVICIOS

Por supuesta irregularidad en servicio de repostaje en gasolinera

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que paró a repostar en la gasolinera reclamada. Al repostar, el boquerel de la manguera empezó a desprender gasolina, ensuciándole toda la ropa que llevaba en ese momento, incluso la ropa interior.

La gasolinera se encontraba en obras; antes de comenzar a repostar, un señor que estaba en la misma le dijo que se pusiese él mismo la gasolina.

Una vez producido el incidente, entra en las instalaciones de la gasolinera y comenta lo sucedido, el empleado de la misma le dice que ese surtidor se encontraba fuera de servicio. Rellena la hoja de reclamaciones del Departamento de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales. En ese mismo momento acude a repostar con su vehículo una señora y el empleado de la gasolinera sale apresuradamente a anunciarle que el surtidor está estropeado, fuera de servicio.

Tuvo que volver a su domicilio en Zaragoza, a cambiarse de ropa y ducharse, con el inconveniente y riesgo que supuso para su persona al estar totalmente rociado de gasolina.

Reclama a la empresa reclamada enviándole la compañía de seguros de la misma una propuesta de acuerdo amistoso, el cual no es aceptado por el reclamante.

Solicita que se le abonen las cantidades que se señalan a continuación, como compensación a los gastos ocasionados por el incidente:

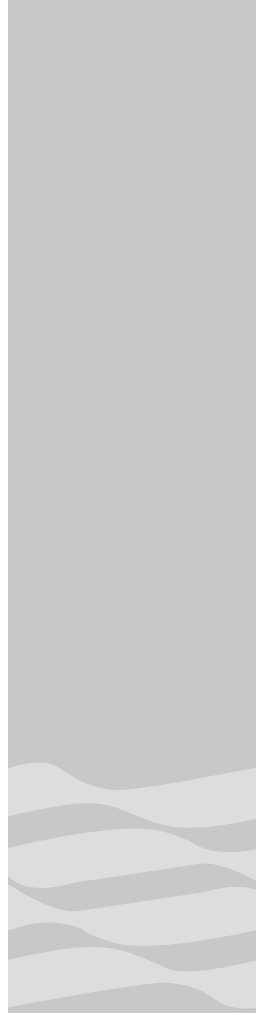
Mainar-Zaragoza-Mainar, 148 Km x 0,20 euros	29,60 euros
3 horas a 21 euros.....	63 euros
Limpieza prendas de vestir.....	3,60 euros
Zapatos	49 euros
TOTAL.....	135,30 euros

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la estación de servicio no es autoservicio. Existía un cartel anunciando que el boquerel se encontraba fuera de servicio. No obstante, y como gesto comercial la empresa reclamada, a través de su compañía de seguros ofrece al reclamante como compensación la cantidad de 72,20 euros por los perjuicios ocasionados.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, y aun sin haber quedado suficientemente acreditada la existencia de cartel indicador de “fuera de servicio” ubicado en la manguera del aparato surtidor de combustible, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 72,20 euros en concepto de compensación por los gastos ocasionados por kilometraje, limpieza de prendas de vestir y zapatos, importe que hará efectivo el reclamante mediante talón nominativo a favor del mismo en el plazo de quince días a contar desde el siguiente a la notificación del presente laudo.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
A DOMICILIO
(REPARACIÓN DE HOGAR)



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 674/02-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

Por supuestas irregularidades en obras de reforma de un piso

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. Se trata de unos fallos de terminación en un cerramiento de aluminio. Han requerido a la empresa para que reparara los desperfectos en repetidas ocasiones sin obtener una respuesta. No se han negado a pagar el importe que adeudan, si bien están a la espera de que se subsanen los defectos apreciados en la instalación. Pidieron que desinstalaran lo mal instalado para que se pueda solucionar el problema. Aporta informe de Arquitecto Técnico, que concluye que hay defectos de instalación, hecho que parte de las medidas; el material empleado no es el adecuado para una instalación en vivienda de este tipo. El informe aportado lleva fotografías para apreciar la instalación y referencias al piso inferior del mismo edificio. Al ser la mampara de dimensiones excesivas, tuvieron que picar en los laterales de obra, ya que querían instalarla a toda costa, aun con la oposición del cliente. Se refiere también a que así resulta que el recogedor de persiana queda instalado de manera que no se puede manejar. Requiere como solución que se retire la cámara de aluminio instalada y ponerla de nuevo correctamente. Reitera que no se niega a pagar la cantidad estipulada, pero exige que previamente se instale todo adecuadamente, quedando el mismo volumen que requiere el cerramiento encargado y que la persiana de cierre funcione con normalidad. Se anticipó, como pago de cuenta, la cantidad de 444,75 euros. El presupuesto aceptado asciende a 1.476,56 euros. Al terminar la instalación requirieron de pago al reclamante. La instalación se hizo en un solo día y al terminar, ante su disconformidad recurrieron al encargado de la empresa para intentar solucionar el problema. Interviene la esposa del reclamante, para explicar que había tomado como modelo la instalación que tenía la vecina de abajo y así pidió a la empresa este cerramiento. Al encargar el trabajo, no vio exposición de materiales ni muestras que le dieran idea de cómo podría quedar. Entregó la citada cantidad a cuenta y pidió recibo de ello. Únicamente le hicieron un apunte a mano en el presupuesto. Pidió ver la exposición, para conocer el material, sólo pudo ver una muestra de un pequeño postigo, no de una ventana ni de un cerramiento como el que quería. Reiteró que no quería instalación alguna sin ver previamente un modelo. Pidió entonces que le devolvieran la cantidad entregada a cuenta

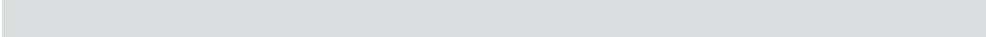
y se lo negaron. A los cinco días de esto, le avisaron que al día siguiente a las 9.00 horas irían a instalarlo. Hasta las 11.45 no acudieron. Quitaron las puertas que había y se las llevaron, dejando por tanto el hueco. Preguntó por sus puertas y las pidió, le contestaron que se las habían llevado. Se las llevaron sin su consentimiento y sin haber pedido ni aceptado que se las llevaran. Fueron a instalar correctamente el recogedor de persiana y eso era imposible. Ha permitido que se hicieran reparaciones, en la confianza de que se solucionaría.

Se reitera en su petición, que se funda en la solución que se indica en la conclusión del informe pericial que aporta. Si se hace una instalación adecuada, no se reclamarían las puertas que se llevaron. En su caso, hubiera destinado sus puertas a otra casa.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en el escrito de contestación, del que se ha dado copia a la parte reclamante, niega todos y cada uno de los hechos expuestos. Solicita el pago de la cantidad que se adeuda y asciende a 1.031,81 euros. El encargo que hizo el reclamante se ejecutó conforme estaba previsto. Se refiere al informe aportado por la otra parte y de él aprecia que son muy diferentes los cerramientos de los dos pisos que se comparan. Considera que el instalado al reclamante es de superior calidad y ejecución. En este tiempo han requerido de pago al reclamante y no han podido llegar a ningún acuerdo, consideran que el fondo de la reclamación estriba en una moldura que existe ante el cerramiento efectuado: al no querer la parte reclamante retirar esa moldura no fue posible otra instalación que la que hizo la empresa reclamada. Expone que este procedimiento se inicia tras requerir el pago al reclamante. Respecto a la pericial presentada, solicita se realice otra, por perito independiente, designado por el Colegio Arbitral. Añade que no ha intentado por la parte reclamada realizar otra prueba pericial. Como ofrecimiento de solución, está dispuesto a hacer las adaptaciones que se precisen, pero no a desmontar la instalación hecha. En cuanto a las viejas puertas que retiraron, considera que es una cuestión novedosa en la reclamación y mantiene que la empresa no se las llevó ilegítimamente; se refiere, de nuevo, al informe pericial aportado por el reclamante en el sentido de que en ningún punto afirma que la instalación sea defectuosa.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, al considerar que el trabajo realizado por la empresa reclamada se ajusta a lo contratado por el reclamante. No obstante, la empresa reclamada deberá ter-



minar la obra con lucimiento de las paredes que rodean el cerramiento, así como pintura de las mismas, de manera que la obra quede perfectamente acabada. Por su parte, el reclamante procederá a abonar al reclamado la cantidad adeudada por la obra realizada y que asciende a 1.031,81 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 890/02-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR) Por supuesta irregularidad en facturación

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación. No solicitó presupuesto, y está conforme con la primera factura pero no con la segunda, mostrando disconformidad con las horas facturadas. Que acordaron instalar la fontanería y calefacción en un millón de pesetas. En cuanto a la segunda factura reclama se le devuelva el importe de la mano de obra. Todas las facturas están pagadas ya que si no no les entregaban los boletines. Los boletines se los entregaron un mes más tarde del pago de las facturas y no están firmados por la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA se afirma y ratifica en su contestación, y que la factura cuestionada se corresponde con trabajos realizados fuera de lo acordado verbalmente, ya que trabajaron otros gremios y la tardanza en llegada de materiales retrasó la obra, teniendo que rehacer además la obra realizada. Las facturas están abonadas.

LAUDO

A la vista de los documentos y alegaciones formuladas por las partes, el Colegio Arbitral entiende que el presupuesto verbal no lo puede considerar vinculante por la dificultad probatoria de su contenido real a la vista de las manifestaciones de ambas partes que no han coincidido en los trabajos que se incluían en dicho pacto verbal; por lo que centrando la cuestión controvertida en la segunda factura que es la única sobre la que se muestra disconformidad en las horas facturadas, entiende que el reclamado no ha justificado debidamente ante este Colegio el desglose de dichas horas mediante los correspondientes albaranes y parte de trabajo, por lo que valora que para la colocación de los materiales facturados, sobre los cuales no hay discusión, han sido precisas 16 horas de oficial y 10 horas de ayudante, no encontrando justificación al resto de horas facturadas.

Por tanto **ESTIMANDO PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN** mandamos a la empresa reclamada, que devuelva a la reclamante, la cantidad de **CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (487,99 euros)**.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1224/02-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO (REPARACIÓN DE HOGAR)

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios a domicilio, reforma de vivienda

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta, que han estado solicitando un detalle en las facturas por los conceptos que en el presupuesto se daban como aproximados, que el proveedor manifestó que cuando estuvieran los trabajos realizados se detallarían, y no han recibido esa información. Entre presupuestos y facturas se han agrupado conceptos de diferente manera, y no han podido ver claramente si se ajustan las facturas a los presupuestos. Querrían que, en plena disposición de pagar lo realizado, alguien exterior determine los trabajos realmente realizados.

A la pregunta de si queda algo por terminar y pagar, manifiestan haber pagado aproximadamente el 70%, si bien lo facturado es superior a lo presupuestado.

El presupuesto definitivo es el cuarto presentado, el de fecha 10-12-02, por importe de 30.271,75 euros (5.036.795 pesetas).

A la pregunta de si están de acuerdo con la obra ejecutada, responden que hay algunos desperfectos. Reiteran que se factura lo mismo que se presupuestó, y si fue un presupuesto estimado, y no se ha hecho lo mismo, el precio no debe ser el mismo. No entienden por qué no se les detalla lo que se ha hecho. Entre la primera y última factura hay una diferencia de 1.400 euros, después de las reclamaciones realizadas accedieron a hacer cambios en la factura, pero siguen sin detallar los trabajos realmente realizados.

Las partidas con las que no están conformes son fontanería, cocina y baño, electricidad general y calefacción.

Respecto a la carpintería metálica, hay ranuras y están comunicados con el exterior. El proveedor ha ofrecido cerrar con silicona y el reclamante duda de si es suficiente para aislar del exterior. Se han informado de que hay niveles de aislamiento más elevados al que les han instalado, incluso inferiores de precio al que les han facturado.

Manifiesta que la normativa de la prestación de servicios a domicilio obliga a entregar documentación que el proveedor no ha entregado. Se les indica que el in-

cumplimiento de estos términos es motivo de denuncia administrativa para determinar si hay o no infracción administrativa en materia de consumo.

En este acto solicitan peritaje de cada uno de los puntos en los que han encontrado problemas o no se les ha dado la información de cuánto deben pagar por lo realmente colocado. Están dispuestos a pagar el peritaje. Reiteran su desacuerdo con que si el presupuesto es aproximativo, no entienden cómo se factura lo mismo, quieren la factura detallada, justificada y acorde a lo realmente trabajado.

Se les pide concretar su pretensión, explicándoseles la libertad de precios y que el presupuesto que les suministraron es aproximadamente, de trabajo global.

A la pregunta del reclamado de si se les dejaría entrar en el domicilio, el reclamante manifiesta que antes deberían hablar de qué falta.

Finalmente reiteran la solicitud expresada en su solicitud de arbitraje:

Primero:

– Facturas detalladas según obra realizada de los conceptos siguientes: fontanería, calefacción, electricidad (los conceptos detallados no se ajustan a lo instalado). Adjuntamos fotografías de instalación en obra para facilitar valoración por el tercero designado por la Junta Arbitral. Anexo IX.

Segundo:

– Revisión por terceros, para los conceptos señalados en Anexo II, de: cantidad de metros facturados, precio unitario conforme mercado debido a la incoherencia entre precios aplicados en diferentes facturas y presupuestos.

Tercero:

– Sobre elementos defectuosos o a falta de completar: ante la falta de atención en el conjunto de las reiteradas peticiones, se rescinda el acuerdo de ejecución de obra. Sean valorados por terceros designados por Junta Arbitral y descontados de factura final.

Cuarto:

– En función de la calidad observada en la carpintería metálica instalada el precio facturado se considera excesivo, solicitando una revisión por profesional independiente.

Quinto:

– El coste de peritaje sea asumido por el reclamado en caso de demostrarse que los puntos solicitados por el reclamante son correctos.

El reclamado ha presentado factura y el reclamante no está de acuerdo. Se les pide valoración de lo que queda pendiente para descontarlo y rescindir el contrato.

No quieren que sigan con las reparaciones. El Colegio pide valoración de lo que queda pendiente en cocina y baño. La reclamante decide finalmente no estar dispuesta a pagar la cantidad pendiente si no se le da detalle de todo. La cantidad pendiente es de 9.882 euros. Orientativamente solicitan descuento de 3.000 euros por los conceptos que no están terminados. La parte reclamada no está de acuerdo. El reclamante cambia la cantidad a 1.000 euros. No obstante, reiteran que no quieren una rebaja de factura sino solucionar el detalle en facturas, mediante un peritaje. También se plantea reunirse en el domicilio del reclamante para fijar lo que queda por hacer, porque realmente no les interesa una rebaja de factura. Alternativamente se propone nuevamente el peritaje y se advierte que la parte que propone la prueba corre con los gastos, estando el reclamante dispuesto a pagar la peritación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que llevan dos años intentando solucionar el problema, si han venido es porque lo ha propuesto esta empresa. Han explicado los trabajos de palabra y mediante documentación. Han realizado modificaciones en los presupuestos a petición del reclamante, para satisfacerle, y también conforme a lo que le han dictado sus gremios proveedores. Los presupuestos se elaboran advirtiendo que hay aspectos que surgen al entrar a trabajar porque no se sabe lo que se va a encontrar detrás de las paredes. La factura con detalle minucioso subía bastante más, y para no tener problemas facturaron lo mismo que se había presupuestado. Están dispuestos a que se haga un peritaje.

No consiguen ir a terminar las cuestiones pendientes porque no se ponen de acuerdo con el reclamante. Se consideran perjudicados porque hay un importe pendiente de pago. Valoran el trabajo pendiente en unas cuatro horas.

Recibieron reclamación del cliente de fecha 25-06-02 y les dieron respuesta el 18-07-02 explicando punto por punto, y adjuntando nueva y última factura de 18-07-02, de 35.665,14 euros.

Quedan por pagar 9.883 euros según manifiesta el reclamante.

Se comentan detalles de la instalación de calefacción y la variación de los elementos de radiadores, que se redujeron de tamaño y se ampliaron en elementos para mantener calorías; detalles de la instalación eléctrica, puntos de luz, hay más de los realmente presupuestados, y han facturado más porque se ha cambiado de modelo.

LAUDO

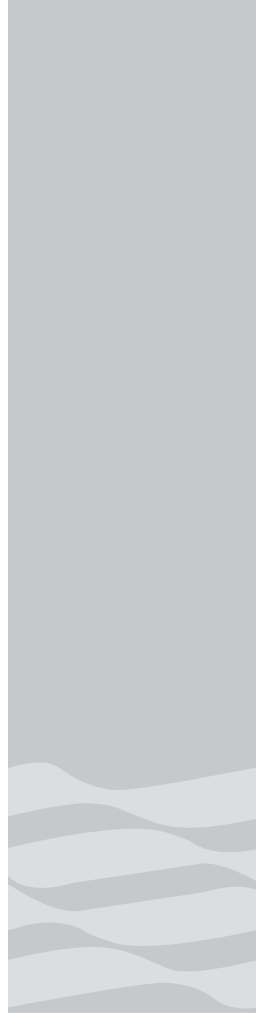
El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante por considerar que según la documentación que obra en el expe-

diente y las pruebas aportadas por las partes en el acto de audiencia, y teniendo en cuenta que ambos reconocen que existen detalles sin terminar en la obra ejecutada, la empresa reclamada deberá deducir de la deuda pendiente de pago por parte del reclamante, y que asciende a 9.882 euros, la cantidad de 500 euros, como compensación por las anomalías que quedaron sin subsanar.

Por su parte, el reclamante deberá abonar al reclamado la cantidad de 9.382 euros, dando por finalizada la relación contractual entre las partes.

Con respecto a la solicitud de prueba pericial propuesta por el reclamante, y a su cargo, el Colegio Arbitral considera que dicha prueba no es necesaria para la resolución del asunto.

ROPA Y CALZADO



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 107/02-JA

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en un vestido

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió el vestido. Lo usó para una ceremonia y lo llevó a limpiar a la tintorería. Manifiesta que en la tintorería, antes de proceder a la limpieza hicieron una pequeña prueba, comprobando que era posible la limpieza, Sin embargo, el vestido salió deteriorado, por lo que reclamó a la tienda donde lo había adquirido. En la tienda le indicaron que para limpiarlo había que quitar los abalorios. Esta circunstancia no se la advirtieron al adquirir el vestido; de haber sido así no lo hubiera comprado, por la complicación que tiene quitar esos abalorios y volverlos a poner para cada limpieza. Reclama el precio pagado por el vestido (equivalente a 31.990 pesetas). Aporta factura y la prenda objeto de la reclamación para mostrar su estado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se reitera en su escrito de contestación a la reclamación. Considera que el deterioro es responsabilidad de la tintorería, no del comercio que lo vendió. Se refiere a la prueba que al parecer se hizo antes de proceder a la limpieza, pero considera que el tratamiento de tintorería no fue el adecuado. Manifiesta que si la clienta hubiera consultado a la tienda antes de llevar el vestido a la tintorería, le habría informado del tratamiento que procede. El vestido está fabricado por la empresa reclamada y manifiesta que no ha tenido otras reclamaciones por prendas idénticas. Rechaza la reclamación y no hace ningún ofrecimiento conciliatorio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por la partes, acuerda **ESTIMAR LA RECLAMACIÓN** de la reclamante, considerando que la tintorería que trató la prenda siguió las indicaciones del etiquetado, se declara responsable del resultado al fabricante y firma que etiquetó el vestido. Por ello, la empresa reclamada, abonará en efectivo a la reclamante la cantidad de **CIENTO NOVENTA Y DOS EUROS CON VEINTESÉIS CÉNTIMOS (192,26 euros)**. El vestido quedará en poder de la empresa reclamada, que ya lo ha recibido.

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

ROPA Y CALZADO

Por supuestas irregularidades en la compra de un vestido

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que a finales de junio pasado, antes de la temporada de rebajas, compraron dos vestidos en el establecimiento reclamado. Al salir pidieron ticket y les contestaron que no hacía falta, pues en la tienda conocían sus productos. Marchó de vacaciones y al ir a estrenar uno de los vestidos, comprobó que tenía un deterioro y no lo estrenó. Al regreso de las vacaciones fue a reclamar a la tienda, hacia el 5 de agosto. Quisieron devolver el vestido y se inició la controversia con el establecimiento. El vestido no había sido arreglado y estaba intacto; afirma que no se había utilizado. Considera que si se trata de una tara o defecto, el comerciante debe devolver el dinero y en su caso repetir contra el fabricante. La tienda no les quiso devolver el dinero, argumentando que había transcurrido mucho tiempo. En todo caso ofreció como solución un vestido igual pero de una talla mayor, por lo que necesitaba arreglo. No aceptaron esta solución. Entraron en discusión y pidió hojas de reclamaciones. Acudió a los Servicios de Consumo del Gobierno de Aragón e interpuso denuncia, por no haber facilitado ticket o factura. Se inició el expediente administrativo en materia de Consumo y solicitó este Arbitraje. Reclama el importe del vestido, 41,9 euros. Reitera que el vestido no ha sido utilizado. Considera que no ha habido buena fe por parte del establecimiento, incluso la conflictividad por el asunto es debida a la actitud del establecimiento de no dar la solución que pedían. Reitera que incluso se probó varias veces el vestido, que acudió dos días a la tienda hasta decidirse. Que se tomó el tiempo necesario para decidirse por el vestido. La propia reclamante preparó sus maletas para salir de vacaciones. Añade que al dejar el vestido objeto de la reclamación en la tienda no ha podido disfrutar de él.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que para aclarar el asunto, aporta el vestido para mostrarlo ante el Colegio Arbitral. Explica que la reclamante adquirió dos vestidos, tomaron el tiempo necesario para verlo, elegirlo, probarlo y decidirse. Después de comprarlo, treinta y cinco días después, intentaron cambiarlo, aduciendo que tenía una tara. Aun así ofreció las soluciones posibles ante esta reclamación pero la clienta no aceptaba ninguna. Considera que no tenía que hacerse responsable del vestido, pues no es su responsabilidad el estado que presenta el vestido tras estar un mes en poder de la reclamante. Ofreció las soluciones posibles: cambiarlo por otro, de una talla mayor, darles un vale de compra por el im-

porte u otro vestido similar. Explica que el fabricante también establece sus plazos para admitir el género devuelto, por posibles defectos. En atención al cliente dieron las soluciones que estaban a su alcance. Aporta un modelo de etiqueta de los que se utilizan en el establecimiento y en el resto de esa cadena. Aporta la copia de los tickets de compra emitidos. Nunca han negado que la prenda sea de su establecimiento. Añade que si hubieran recibido la reclamación en un plazo razonable, hubieran podido atender su reclamación. Considera que de buena voluntad y por su criterio comercial ya ha ofrecido todas las soluciones a su alcance y sin embargo no han sido aceptadas. Se somete a la decisión del Colegio Arbitral. Nunca se ha negado a expedir tickets de sus ventas. Informa que en la temporada no han tenido otras reclamaciones de vestidos similares ni de este fabricante. Si se dejó el vestido depositado en el establecimiento es porque así lo pidió la reclamante.

Finalizado el Acto de Audiencia, se hace entrega del vestido objeto de la reclamación a la parte reclamante y queda en su propiedad.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, habiendo comprobado el estado que presenta el vestido objeto de la reclamación, considerando que la reclamante tomó todo el tiempo que estimó necesario para probarse, elegir y comprobar el vestido, y considerando que desde que lo adquirió hasta que fue a reclamar transcurrieron treinta y cinco días, ACUERDA DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante.

TELÉFONO

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 168/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en julio de 2001 contrató una línea telefónica para su domicilio en Ibiza, advirtiendo en la primera facturación una serie de llamadas a números desconocidos que la reclamante afirma no haber efectuado; realiza una primera reclamación y la respuesta fue negativa. En las sucesivas facturas vuelven a aparecer números desconocidos, realizando una segunda reclamación, siendo otra vez la respuesta negativa. La reclamante deja de abonar las facturas, le cortan la línea telefónica de Ibiza, y les comunican en agosto que se va a proceder al corte de la línea telefónica de su domicilio en Zaragoza; para evitar dicho corte la reclamante decide abonar las facturas pendientes de pago. La reclamante destaca que acudió a la oficina de atención al consumidor en Ibiza y le comentan que hay anomalías en la línea telefónica en la isla.

Solicita la devolución del importe de las llamadas que la reclamante afirma no haber efectuado en las facturas emitidas con fecha 10-10-01, 10-12-01 y 10-02-02.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que con fecha 16-07-01 se da de alta la línea telefónica objeto de la controversia; la cuota de conexión se decide abonar en varios plazos.

La empresa reclamada recibe una primera reclamación con fecha 10-10-01 impugnando una serie de llamadas; la empresa reclamada procede a la revisión de la línea telefónica con fecha 11-01-01, comprobando que funciona correctamente.

Se produce una segunda reclamación por escrito con fecha 31-01-02, la compañía reclamada procede a una segunda revisión exhaustiva de la línea de acometida y caja terminal, no encontrándose ningún signo de manipulación, así mismo se han comprobado todos los elementos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación, siendo éstos correctos; por lo tanto, y a la vista de los informes de las áreas técnicas, la empresa reclamada mantiene el cargo.

Los recibos pendientes de cobro corresponden a 10-12-01, 10-02-02 y 10-04-02.

Con fecha 21-03-02 se cursa la baja total de la línea telefónica por falta de pago.

La reclamante con fecha 09-09-02 abona los recibos pendientes de pago.

La empresa reclamada se ratifica en las alegaciones presentadas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 13-09-02, así como destaca que una serie de números no reconocidos por la reclamante, en las facturas de teléfono de Baleares, también aparecen en las facturas del número de teléfono que la reclamante posee en la provincia de Zaragoza.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por no haber quedado suficientemente acreditado que las llamadas objeto de la controversia no hayan sido efectuadas desde el domicilio donde se encuentra ubicada la línea telefónica objeto de la reclamación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 256/02/JA

TELÉFONO

Por presunta facturación irregular

LA PARTE RECLAMANTE formuló reclamación contra la empresa reclamada por el cobro en dos facturas, de los importes en llamadas metropolitanas, importes absolutamente desproporcionados en relación a su consumo habitual en llamadas metropolitanas. Tenía contratada tarifa plana, le enviaron un e-mail comunicando que cambiaban el nodo de acceso. LLamó al 1004 para asegurarse que era correcto, y al comunicarle que no había problema cambió el nodo en el acceso telefónico a redes. Que la empresa reclamada le ha facturado las llamadas al nuevo nodo como metropolitanas y además le ha cobrado la tarifa plana. Reclama el importe de las llamadas.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se opone a la reclamación, que el usuario debió comunicar a la empresa reclamada el nodo facilitado por la otra empresa para comprobar que es de los que tienen tarifa plana y no lo hizo. En cualquier caso es el usuario quien introduce y configura el nodo, por lo que la empresa reclamada no tiene ninguna responsabilidad, ya que en facturaciones anteriores había tarifa plana y descuentos, siendo todo correcto hasta el cambio de nodo.

LAUDO

Consideramos a la vista de las alegaciones y documentos aportados, que el reclamante procedió a modificar su configuración de acceso al nuevo nodo previa comunicación telefónica, según las instrucciones que le aportó el operador del portal por el que accedía a internet; y estimamos asimismo que cumplió con la condición de comunicar al 1004 dicho cambio dado que por la empresa reclamada no se ha acreditado mediante extracto de la ficha de cliente la ausencia de comunicaciones de éste a la línea de atención (1004) el día que reconfiguró el nodo.

Por ello, entendemos que la empresa reclamada debió aplicar el descuento de tarifa plana desde aquel momento y por eso debe devolver al reclamante el importe de las llamadas que corresponden a la tarifa plana. Teniendo en cuenta las circunstancias y cantidades de la facturación, y previo análisis y debate de las mismas, consideramos que en equidad corresponde la devolución

al reclamante de la cantidad total, IVA incluido, de NOVECIENTOS CUARENTA EUROS, cantidad que ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación mandamos a la empresa reclamada que devuelva al reclamante .

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 284/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE, que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia, como consta en el expediente, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por el propio interesado el 20 de diciembre de 2002, no comparece por sí, ni por medio de representante, ni ha hecho por escrito alegación alguna ante la Junta Arbitral. El Colegio Arbitral dispone de copia del expediente completo así como de la Solicitud de Arbitraje presentada por el reclamante el 25-03-02 y de las facturas que acompañaron su reclamación. Reclama el importe de la factura de 77,72 euros, considerando que no se ha producido tal venta del teléfono inalámbrico.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el teléfono por el que se reclama, es del titular reclamante. Solicitó la línea en mayo de 1999 y le fue instalado suministro de línea y servicio integral de mantenimiento con teléfono DOMO. El 11-05-99, también solicitó un aparato en régimen de venta, o propiedad. Un teléfono inalámbrico. Este aparato le fue entregado en su domicilio el 16-02-00. Sin embargo, hasta el 14-12-01 se ordenó cargarlo en facturación y por ello se le facturó en febrero de 2002. Entiende que hubo cierto retraso en la entrega del equipo solicitado y que también hubo retraso en la facturación del mismo, pero le consta a la empresa, tanto que el cliente solicitó el aparato que se le entregó, por lo cual, la facturación es considerada correcta.

Ante la no comparecencia de la parte reclamante, que ha sido formalmente citado para el acto de la audiencia, como consta en el expediente, por correo certificado, el Colegio Arbitral considera conveniente y necesario, previo a dictar LAUDO, dar la oportunidad a la parte reclamante para que aporte más información sobre el asunto.

Por ello ACUERDA: Conceder el plazo de DIEZ DÍAS hábiles, a contar desde el siguiente a la recepción de esta notificación para que el reclamante aporte escrito a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en el que manifieste:

- 1. Manifieste si recibió y tiene en su domicilio un TELÉFONO MODELO FAMITEL INALÁMBRICO, suministrado por la empresa reclamada. Manifieste en su caso en qué fecha lo recibió. Si puede, acredítele adjuntando copia de albarán de entrega o recepción.**

- 2. Exprese si dicho aparato fue abonado por el reclamante con anterioridad a la facturación de la empresa reclamada de 04-02-02. En su caso, acredite si realizó un pago anterior.**
- 3. Manifieste si desea disponer de un TELÉFONO MODELO FAMILTEL, INALÁMBRICO.**

Notifíquese a las partes, haciendo saber al reclamante que dispone del plazo de DIEZ DÍAS para presentar el escrito y que transcurrido el mismo, el Colegio Arbitral dictará LAUDO.

Remitido por el reclamante la documentación requerida por correo, cuya recepción consta en el Registro General de Aragón con fecha 10-02-03; el mismo afirma que el TELÉFONO MODELO FAMILTEL, INALÁMBRICO, nunca les fue suministrado por la empresa reclamada.

Continúa diciendo que con fecha 10-05-99, contrataron una nueva línea con la adquisición del aparato arriba mencionado, según la persona que lo instaló en su casa, recibirían en breve un aparato inalámbrico modelo Famitel, puesto que ya los tenían agotados por la oferta. Pasaron varios meses y después de varias reclamaciones al 1004 y no consiguiendo nada, anularon el pedido en el 1004.

Su sorpresa surge cuando en la factura de febrero de 2002, les cargan el aparato.

Lo que solicitan es la devolución del dinero o en su caso que les entreguen un aparato, aunque en estos momentos no necesitan ningún inalámbrico ya que han comprado uno.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación reunida por el reclamante acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no queda acreditada por parte del reclamado la recepción del equipo adquirido en el domicilio del reclamante.

En su virtud, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 77,72 euros más IVA.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 285/02-JA

TELÉFONO

Por presunta facturación irregular

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que hasta el mes de julio funcionó la tarifa plana de una empresa de telefonía, cortándose sin más posibilidad de conectar. Esta empresa le indicó todo lo que tenía que hacer por ordenador, y tras seguir las instrucciones apareció la pantalla de esta empresa, por lo que imaginó que ya había conectado al nodo facilitado por esta empresa. Recibió la factura de octubre sin dar más importancia al incremento, lo puso en conocimiento de la familia para que controlasen el gasto del teléfono. En diciembre volvió a observar el incremento insistiendo a la familia que no hablase tanto. Que en todo caso siguió las instrucciones de esta empresa, a quien pagaba la tarifa plana. Que reclama la bonificación o devolución de llamadas desde julio al haber satisfecho la tarifa plana.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se opone a la reclamación, que la empresa reclamada nunca ha contratado con el reclamante la tarifa plana y no ha facturado por ello. La empresa de telefonía es quien notifica el nodo, el usuario debió comunicar a la empresa reclamada el nodo facilitado por la empresa de telefonía para comprobar que es de los que tienen tarifa plana. En cualquier caso es el usuario quien introduce y configura el nodo, por lo que la empresa reclamada no tiene ninguna responsabilidad.

LAUDO

Consideramos que dado que la tarifa plana se contrató con la empresa de telefonía, empresa distinta a la reclamada, y que ésta última no tuvo intervención en los distintos procesos de comunicación y configuración del nuevo nodo, no cabe atribuirle responsabilidad alguna respecto de los problemas acaecidos, y en consecuencia, DESESTIMAMOS TOTALMENTE la reclamación planteada contra la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 290/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación de teléfono

LA PARTE RECLAMANTE no comparece pese a estar citado reglamentariamente. De su reclamación se desprende que el reclamante no reconoce haber realizado las comunicaciones a servicios de valor añadido, y por eso devolvió la factura.

LA PARTE RECLAMADA se opone a la reclamación, manifiesta que las llamadas objeto de ésta han sido realizadas desde su línea de teléfono en la que no se observó ninguna anomalía. Las llamadas se corresponden con líneas de valor añadido (eróticas, concursos, horóscopos...), siendo todas ellas no de voz sino conexiones a internet, realizadas desde el ordenador del reclamante. Reconviene en este acto y reclama el importe de 2.658,33 euros que se corresponden a las facturas de febrero, abril y agosto de 2002 adeudadas por el reclamante.

LAUDO

Consideramos que a la vista de la reclamación, alegaciones y documentación presentada en la vista, las llamadas objeto de reclamación corresponden a acceso a través de internet a diversas páginas de contenidos lúdicos no gratuitas; por lo que no constando elemento objetivo de juicio que haga pensar lo contrario, debemos entender que las llamadas efectivamente se realizaron, y en consecuencia DEBEMOS DESESTIMAR TOTALMENTE, y así lo hacemos, la reclamación planteada.

Así mismo, y como consecuencia de lo anterior, consideramos que debemos aceptar la reconvención planteada por la empresa reclamada y por ello mandamos al reclamante que abone la deuda que mantiene con esa empresa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 349/02-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidad en facturación

LA PARTE RECLAMANTE no comparece pese a estar citado reglamentariamente, solicitó en su escrito la baja del aparato telefónico que creía de su propiedad y que posteriormente devolvió a la tienda de la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMADA alega que mientras no devolvió el aparato terminal se le facturó al ser éste de propiedad de la empresa. Actualmente al haber devuelto el aparato se le dio de baja con fecha 21-01-03 y que se le regularizará la cuota de alquiler de dicho terminal mediante factura de abono.

LAUDO

Consideramos que a la vista de la reclamación, alegaciones y documentación presentada, queda probado que el terminal telefónico ha sido devuelto a su propietario, y que la empresa reclamada también ha dado de baja al usuario; haciendo nuestra la solución dada de regularizar la cuota de alquiler de dicho terminal mediante factura de abono por la empresa reclamada, con fecha desde la baja. Por ello mandamos se lleve a efecto dicho abono.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 351/02-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidad en facturación

LA PARTE RECLAMANTE no comparece pese a estar citada reglamentariamente. De su reclamación se desprende que solicitó la portabilidad a la empresa reclamada, el proceso se demoró, le cortaron la línea, y le causó unos perjuicios; asimismo, ha habido un cobro en exceso de la cuota de abono.

LA PARTE RECLAMADA se afirma y ratifica en su escrito de oposición a la reclamación planteada; manifiesta en cuanto al cobro excesivo de la cuota de abono que en la factura consta la cantidad de 119,39 euros y una deducción de 89,34 euros, quedando la diferencia de las 5.000 pesetas a que se refiere la reclamante. En cuanto a la portabilidad, en la solicitud de ésta se aceptó expresamente la posible interrupción en la prestación del servicio por un periodo estimado de tres horas necesarias para adaptar la ventana de cambio. Que la portabilidad se solicitó en el mes de octubre y se demoró al existir una factura impagada correspondiente al mes de julio. Actualmente sigue de alta de la empresa reclamada y al corriente de pago. Se opone a la petición de indemnización de daños y perjuicios, ya que éstos no han resultado acreditados. Solicitando la desestimación de su pretensión.

LAUDO

A la vista de las alegaciones formuladas por las partes, y documentos presentados, consideramos que en la cuota de abono se respetó el precio ofertado por la empresa reclamada, así como que el corte en la línea telefónica fue expresamente aceptado por la reclamante, siendo que, además, el tiempo de trabajo realizado para hacer efectiva la portabilidad, no excedió en más de media hora del previsto inicialmente, por lo que del perjuicio que pudiera irrogarse a la reclamante, además de no estar acreditado, no es responsable la empresa reclamada, ya que la demandante reclamante estuvo debidamente advertida del posible corte en la línea. Por todo ellos, debemos **DESESTIMAR TOTALMENTE** y así lo hacemos la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 374/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citado para asistir al acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado el 22-01-03, no comparece por sí, ni por escrito, ni por medio de representante.

No consta que haya hecho alegación alguna. El Colegio Arbitral dispone de copia de la reclamación y Solicitud de Arbitraje y de toda la documentación aportada por el reclamante. Que obra en el expediente. Alega que se le han facturado llamadas a números de tarificación adicional, que no ha realizado.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que al parecer el cliente reclama por la facturación de 04-04-02, sin embargo, no concreta cuáles son las llamadas o conceptos con los que no está de acuerdo. La línea en cuestión, titularidad del reclamante, tiene contratado servicio de línea y servicio integral de mantenimiento. Consta llamada de reclamación hecha el 08-04-02, según la cual el reclamante reclamaba por llamadas al 906, si bien reconocía haber hecho alguna de estas llamadas. Hechas las revisiones pertinentes en la línea, equipo telefónico y componentes eléctricos, se verificó que no había averías ni anomalías en su funcionamiento. Efectivamente, comparando promedios de facturación, la factura de abril de 2002 es algo superior a las anteriores. Entrando en un estudio detallado, se verifica que se han hecho llamadas a líneas 906; se trata de servicios de ocio, consultorios de tarot o programas de televisión. Se repiten estas llamadas en la factura reclamada y en la anterior. A partir de la factura de junio ya aparecen menos llamadas de este tipo, que se interrumpen, por un tiempo, a partir del 9 de abril. Sólo en diciembre de 2002 aparece una llamada a 906, al programa “Corazón de invierno” y otra a un programa de telenovela. Por último, también en enero de 2003 se produce una llamada de votación al programa Gran Hermano. Considera que la facturación y cómputo son correctos y que al no existir anomalías detectadas en la línea, no se acepta la reclamación del reclamante, considerando que las llamadas efectivamente se hicieron y procede su pago, como servicios de tarificación adicional. Aporta las facturas anteriores y posteriores para su comprobación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, entrando en el estudio detallado de la factura reclamada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante, al considerar que la facturación es correcta y que no ha quedado acreditado por parte del reclamante que las llamadas que aparecen en la factura por la que reclama, no fueran efectivamente hechas desde su teléfono.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 439/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en facturación de llamadas a líneas 906

LA PARTE RECLAMANTE comparece y amanifiesta que no está conforme con la factura de la empresa reclamada de 04-04-02, de un coste sustancialmente más elevado al promedio de sus facturas. Considera que se trata de una serie de llamadas a líneas 906 que no reconocen haber hecho desde su domicilio. Viven solos en su domicilio. Este hecho sólo se ha producido en la factura impugnada de abril de 04-04-02, pero no en las anteriores ni en las siguientes. Reitera que nunca se han hecho desde su domicilio ese tipo de llamadas por las que reclama. Tienen personal de servicio, pero sólo contratado de 10 a 12 de la mañana, horas en las que el matrimonio está en el domicilio. Reitera que estas llamadas no han sido hechas por el matrimonio ni por otros miembros de la familia, hijos y nietos que van a visitarles. Reclama las cantidades de esas llamadas que mantiene no haber hecho.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el teléfono objeto de reclamación, titularidad del reclamante tiene alquiler de línea y teléfono y desde el 26-11-02 tiene restricción de acceso, a solicitud del titular, a líneas 906. El 05-04-02, por llamada al 1004 reclamó, indicando que no hace llamadas a 906. Se hicieron las revisiones oportunas de comportamiento de la línea en sus componentes técnicos y eléctricos. Considerando que no había anomalías, multiplajes o errores de funcionamiento detectados, se mantuvo la facturación y cargo. Estudiada la reclamación, gran parte de las llamadas a líneas 906 que vienen reflejadas se hacen todas en torno a las 15.00 horas. Se trata de llamadas de voz. Aparece una llamada a una línea 902 que se trata de una farmacia de guardia. El resto de llamadas son a servicios de ocio, y se trata de servicios de tarificación adicional que proporcionan otras compañías, diferentes de la empresa reclamada. Por tanto considera que es responsabilidad de esas otras empresas dar información sobre el servicio que se presta a los costes del mismo. Añade que en la factura siguiente a la impugnada aparece una llamada a línea 906. La suma de importes facturados por llamadas a líneas 906, asciende a 68 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, entrando en el estudio detallado de la factura reclamada, analizado el detalle de horarios y duración de las llamadas que aparecen reflejadas en factura, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, ya que no ha quedado suficientemente acreditado que las llamadas impugnadas no hayan sido efectivamente hechas desde el teléfono del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 449/02-JA

TELÉFONO

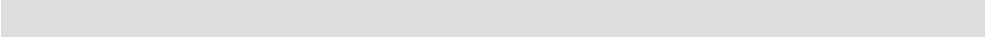
Por supuestas irregularidades en baja de servicio telefónico y facturación

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citado para el acto de audiencia por escrito, por correo certificado, del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por él mismo el 30-01-03, no comparece por sí, ni por escrito, ni por medio de representante. El Colegio Arbitral dispone de copia de su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje y de la documentación aportada. Alega que habiendo solicitado la baja del servicio, se le ha seguido cobrando indebidamente, solicita la anulación de las facturas impagadas y la exclusión del fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y que se adjunta al acta y al expediente. Este mismo escrito de alegaciones ya fue trasladado al reclamante por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en fecha 06-02-03. La representante de la empresa manifiesta en este escrito que, en calidad de servicio y como compensación a las molestias que se hayan podido ocasionar al reclamante, se ha procedido a realizar las siguientes actuaciones: rectificación de la factura de 01-11-01 a importe cero euros; rectificación de la factura de 01-12-01 a importe cero euros; rectificación de la factura de 01-01-02 a importe cero euros; rectificación de la factura de 01/02/02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-03-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-05-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-06-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-07-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-08-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura a 01-09-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-10-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-11-02 a importe de cero euros; rectificación de la factura de 01-12-02 a importe de cero euros. Así mismo, el servicio de acceso directo sobre la línea consta desactivado desde el 14-11-02 y se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para suspender las actuaciones de recobro iniciadas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante. Así, con-



siderando que por parte de la empresa reclamada ya se ha procedido a rectificar a importe cero euros las facturas impugnadas, que fueron indebidamente emitidas tras la fecha de desconexión del servicio directo, se da por solucionada la reclamación, declarando extinguida la relación contractual entre las partes.

No obstante, la empresa reclamada certificará por escrito, dirigido a esta Junta Arbitral de Consumo y al reclamante que ha cesado ya cualquier actuación de recobro por estos hechos y que no existe inscripción alguna hecha contra el reclamante, por los hechos referidos en este expediente, en ningún registro de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 452/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación línea ADSL

LA PARTE RECLAMANTE alegó por escrito sucintamente que desde que se instaló la línea ADSL no le ha funcionado correctamente, motivo por el que solicitó la baja el 22-03-01, y reiteró en repetidas ocasiones. Solicita la baja definitiva y se le devuelvan los importes pagados que ascienden a 769,32 euros, así como la anulación de las facturas emitidas desde enero.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que la reclamante contrató Infonegocio con la empresa reclamada, siendo extraña la instalación, puesto que Infonegocio se instalaba en ámbito empresarial. Cuando la empresa reclamada conoce la reclamación bonificó todo lo facturado por la empresa reclamada (facturas de 28 de marzo, 28 de abril y 22 de junio de 2002) reintegrando 106,79 euros más IVA. La efectividad de la baja en la empresa reclamada fue el 23 de abril de 2002.

LAUDO

Consideramos que no quedando acreditados los términos excluyentes de responsabilidad en la transferencia de clientela de la empresa reclamada a la otra empresa, y que ésta última asumió todos los derechos y obligaciones del contrato, debe por ello responsabilizarse de las actuaciones realizadas con anterioridad por la empresa cedente, y por lo tanto entendemos que aparte de lo ya devuelto desde el 1 de febrero de 2002 hasta la fecha de la baja del servicio ADSL (106,79 euros más IVA), deberá también indemnizar la demandada respecto del periodo reclamado en el que el servicio era gestionado por la otra empresa.

Ahora bien, dado que mientras ha tenido la línea ADSL ha podido utilizarla para acceder a otros servicios distintos del uso de la webcam, es evidente que la indemnización no debe ser total. Entendemos que, de una parte, deben ser devueltas en su integridad las cuotas de abono correspondientes a los meses de diciembre de 2001 y enero de 2002, ya que la empresa reclamada presta el servicio a partir del 01-12-01, cantidad que asciende a 90,64 euros. Asimismo, teniendo en cuenta que consideramos acreditado que efectivamente la baja se solicitó en el mes de marzo de 2001, deberá indemnizarse por la cantidad de

384,66 euros, correspondiente al 50% de los gastos acreditados por facturas presentadas desde marzo a noviembre de 2001, ambas inclusive.

En consecuencia, ESTIMANDO PARCIALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que indemnice a la reclamante en la cantidad de 475,30 euros, (IVA ya incluido).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 454/02-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidad en facturación de teléfono

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica su reclamación, presenta escrito ratificando la misma, manifiesta que no está conforme con el cargo de 10.500 pesetas de la factura de 04-12-01 por entender injustificado el concepto facturado, ya que la red interior estaba ya instalada por el constructor, y entendió que la adaptación del teléfono góndola a la red no suponía ningún coste al no disponer de presupuesto previo. Pese a que la empresa reclamada le ha abonado 5.000 pesetas reclama las restantes 5.500 pesetas más IVA.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se opone a la reclamación, considerando los conceptos cobrados correctos correspondiendo a 2.000 pesetas por cada una de las rosetas revisadas y conectadas al Punto Terminal de Red (PTR) y 4.500 pesetas por la adecuación del antiguo enchufe del aparato modelo góndola. Dado que la empresa por razones comerciales ya ha devuelto 5.000 pesetas considera que no procede devolver nada más.

LAUDO

A la vista de las alegaciones presentadas y documentos aportados, consideramos que no queda debidamente justificada la facturación de 4.500 pesetas, dado que no se instaló nueva roseta y el trabajo consistió únicamente en la adaptación del aparato modelo góndola. Ahora bien, dado que la empresa ya ha bonificado 5.000 pesetas, consideramos que debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos, la reclamación planteada, por entender que el resto de la cantidad facturada sí queda debidamente justificada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 516/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en servicio telefónico y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y solicitud de Arbitraje que ya fue notificada a la empresa por la Junta Arbitral de consumo el 16-09-02, como consta en el expediente. El 27-07-01 adquirió un ordenador y le facilitaron el CD que aporta, para instalar los sistemas de acceso a internet. Se puso en contacto con el teléfono que se señala en el CD. Realizó las operaciones que le fueron indicadas y por llamada telefónica el 28 de julio le confirmaron que ya estaba conectado y le indicaron que ya podía acceder a internet. Insistió en esta conversación que quería operar con la tarifa plana de la empresa reclamada y se confirmó este aspecto. Para mayor seguridad, unas horas después, el mismo día 28 de julio, volvió a llamar para cerciorarse y comprobar que ya estaba la conexión perfectamente realizada y que operaría la tarifa plana en los accesos a internet en los días y horarios establecidos para ello. Da cuenta concreta de los días y horas en que se produjeron estas llamadas y en prueba de ello, aporta facturas en las que se consignan estas llamadas. En ese momento siguió los pasos que le indicaba el teleoperador y llegó a la pantalla en la que se confirma que el acceso se hace con tarifa plana de la empresa reclamada. Aporta la impresión de este mensaje. Sin embargo, le facturaron sin tener en cuenta la tarifa plana. Así, ante la falta de atención y de una solución efectiva, tuvo que devolver las dos facturas que considera que no le corresponde, ya que se había asegurado y había comprobado que se aplicaría la tarifa plana contratada con la empresa reclamada. A partir de ahí le acosaron y hostigaron con llamadas telefónicas requiriéndole de pago. Interpuso su Solicitud de Arbitraje y aun así, ha recibido más llamadas y escritos amenazantes de empresas de recobros. No acepta que le hayan tratado de moroso, pues siempre ha estado dispuesto a pagar, pero, para ello, previamente la empresa debería atender su reclamación y pagar lo que le corresponde y no las cantidades facturadas sin tener en cuenta que tenía contratada la tarifa plana. Considera que entre el 28-07-01 hasta el 07-10-01, sólo debe pagar a la empresa el importe correspondiente a la tarifa plana y las llamadas interprovinciales que reconoce haber hecho en este periodo. Reclama que cesen las actuaciones de recobro y dejen de acosarle estas empresas, por encargo de la empresa reclamada, lo que ya le ha causado importantes molestias y perjuicios. Ante la falta de atención a su reclamación y la falta de consideración como cliente,

decidió darse de baja el 07-10-01. Las facturas que aporta prueban que las conexiones a internet se hicieron en los horarios establecidos para aplicar la tarifa plana.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y que se adjunta al acta y al expediente. Se trata del mismo escrito de contestación formulado por la empresa, que tuvo entrada el 14-11-02 y del que ya se dio copia a la parte reclamante. Por parte de la empresa reclamada. La reclamación tiene como origen la realización de conexiones a internet a través de la empresa reclamada utilizando el nodo, razón por la que se generaron las facturas de 15-09-01 e importe de 234,50 euros y de fecha 15-11-01 e importe 123,89 euros, con las que el reclamante no está conforme. Se ha comprobado que el reclamante no contactó con el Centro de Atención al Cliente para solicitar la activación del descuento por tarifa plana. Expresa el detalle de contactos telefónicos. Considera la empresa que las facturas objeto de la controversia son correctas, por lo que exige el abono de las mismas. Manifiesta que se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para excluir los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial y créditos de ASNEF.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada y considerando acreditado que el reclamante realizó las llamadas necesarias para la contratación de la tarifa plana parcial (a partir de las 18.00 horas en días laborables), acuerda ESTIMAR LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante. En virtud de ello:

La empresa reclamada realizará nueva facturación, rectificativa de las emitidas, como T477768 92 y T51519011, de modo que las llamadas desde el 16-07-01 –ambas fechas incluidas– se tarificarán conforme consta en la factura T47776892, y,

Las llamadas realizadas al nodo, desde el día 28-07-03 al 07-10-01 –ambos incluidos– se facturarán con arreglo al contrato de tarifa plana parcial, que afecta a los días laborables desde las 18.00 horas, en las tarifas que fueron aplicables en aquel momento.

Al recibo de la nueva facturación, el reclamante hará efectivo el pago de estas facturas y la empresa reclamada cesará en cualquiera actuación de recobro por estos hechos, certificando por escrito dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral que no existe inscripción alguna contra él hecha por la empresa reclamada en registro de impagados, morosos o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 606/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por disconformidad en la facturación por llamadas al 906

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que recibió una factura de la empresa reclamada (04-06-02) por importe de 495,30 euros, lo que consideró un desfase impresionante. En tal factura aparecen múltiples llamadas a líneas 906. Resulta que en las fechas en que aparecen esas llamadas, el único usuario de internet no se encontraba en la vivienda familiar, siendo vacaciones de Semana Santa; incluso en esas fechas no había nadie en casa (en la semana siguiente a la Semana Santa). Se niega a pagar estos importes, considerando que son llamadas o conexiones que no se han hecho desde su línea. En el acto de audiencia concreta su petición y reclamación, en el sentido de que se niega a pagar los importes facturados por conexiones al 906. La reclamante manifiesta que desconoce totalmente el funcionamiento de un ordenador o cómo conectarse o navegar por internet. Desconoce qué proveedor de acceso a internet tenía en las fechas de los hechos y manifiesta que su hijo recibía facturas de otra operadora. Considera que es posible que su hijo tenga estas facturas a disposición y también podría aportar documentación acreditativa de haber estado la reclamante de viaje a Peñíscola en esas fechas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el número de teléfono objeto de la reclamación, estaba instalado a nombre de la reclamante y a petición del cliente con fecha 26-04-02, la línea fue portada a otra operadora. Figura reclamación por llamada al 1004 el 05-06-02, en la cual la cliente manifiesta no estar de acuerdo con los importes facturados por conexiones a líneas 906. Se comprobó que los cargos eran por conexiones a internet. Se procedió a comprobar el funcionamiento de la línea y considerado correcto, se mantuvo el cargo y la facturación. En facturaciones anteriores sí aparecen llamadas facturadas en concepto de “resto” (7 llamadas a la factura de 04-10-01), no puede precisar a qué líneas, ya que por razones de seguridad no se mantienen esos registros. Así sucede con facturaciones posteriores, hasta llegar a la factura ahora impugnada. Se observa en la factura impugnada que la primera llamada que aparece a línea 906 se formula el 13 de marzo. El mayor consumo se observa que aparece entre el 25 y el 28 de marzo, con conexiones a dos líneas 906. Se ratifica en la carta de contestación del Departamento de reclamaciones de la compañía. Se da lectura a tal carta, que fue remitida por la Junta Arbitral a la reclamante y la reclamante también aporta al acto de audiencia, reconociendo haberla recibido. En tal escrito, la empresa expresamente formula recon-

vención, por la factura impagada por importe de 495,30 euros, compensada por un reintegro de cuotas de abono de 8,35 euros (correspondientes a la factura de agosto). Ratificar que las llamadas se realizaron a través de Internet. Estas conexiones son hechas por el propio internauta desde su ordenador, por lo que es responsable de las conexiones que haga a diferentes nodos. Considera que la actuación de la empresa reclamada ha sido correcta y se ratifica en la contestación alegada por la empresa. Se refiere a que algunos contenidos de los 906 de la factura impugnada son líneas de ocio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada. Por considerar que no ha quedado debidamente acreditado que las conexiones a internet objeto de la reclamación no hayan sido efectuadas desde su línea telefónica a través de su equipo informático.

En consecuencia, se declara que existe una deuda pendiente, vencida y exigible por parte de la reclamante, por importe de 486,25 euros, que deberá abonar a la empresa reclamada, mediante ingreso en la cuenta bancaria que la empresa reclamada facilitará a la reclamante en el plazo de quince días.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 609/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tiene contratado con una empresa el servicio de tarificación de llamadas y con otra el servicio de internet. Sin embargo, la empresa reclamada le ha facturado una serie de llamadas con las que no está de acuerdo. Han hecho las reclamaciones oportunas a la empresa reclamada, sin que les hayan dado la razón. Tras interponer su reclamación, no volvió a surgir el problema, la empresa reclamada ya no le volvió a facturar llamadas. Con la otra empresa tenía la preasignación desde el 08-06-01. Reclama el reintegro de 55 euros. Tenía configurado para sus accesos a internet el nodo, el ordenador ya estaba configurado y los accesos, según explica, son automáticos. Manifiesta que recibió por envío de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón la carta de contestación a su reclamación de fecha 11-10-02. Aporta facturas de la otra empresa de 13-06-02 y 12-07-02, de las que se da copia a la parte reclamada y al Colegio Arbitral y quedan en el expediente. Se entra en el estudio detallado de la facturación y conexiones a internet reflejadas. Explica que los usuarios de internet son sus hijos y ellos le han reiterado que nunca han cambiado el nodo con el que estaba configurado el ordenador.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el número de teléfono objeto de la reclamación, titularidad de la reclamante tiene contratado únicamente con la empresa reclamada el suministro de línea y está preasignada de manera global con otra operadora. Constan sus reclamaciones al 1004, donde se reclamaba en los mismos términos. Se realizaron las revisiones oportunas, manteniendo el cargo y facturación. Analizando el historial de facturación, en la factura de 04-02-02 no hay llamadas metropolitanas. En la de 04-04-02, sí que se facturan metropolitanas. La factura reclamada de 04-06-02 incluye 174 llamadas metropolitanas. Considera que puede tratarse de llamadas de datos, esto es conexiones a internet. En la siguiente factura, de la que aporta detalle de las llamadas metropolitanas, se observa que se está llamando al nodo; se trata de un nodo de destino de la otra empresa. Por tanto, se ratifica en las alegaciones ya presentadas por escrito y trasladada a la reclamante. Considera que es el propio cliente, el internauta, quien hace la configuración de su ordenador para las conexiones a internet, por lo que no es responsabilidad de la empresa reclamada tal configuración. En fecha 3 y 25 de junio hay llamadas de voz al teléfono de Atención al Cliente. Es significativo que tras esta

última llamada ya no aparecen conexiones. Por todo ello considera que los consumos se han hecho a través de la red de la empresa reclamada y que han sido correctamente facturados, por lo que mantiene su oposición a la reclamación planteada. Aporta detalle de metropolitanas de la factura de la empresa reclamada de 04-08-02 de la que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y quedan en el expediente. Se entra en el estudio detallado de la facturación y conexiones a internet reflejadas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio detallado de la facturación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, considerando lo siguiente: las conexiones hechas al nodo han sido facturadas en la cuota tarifa plana que la reclamante tenía contratada con la otra empresa, ya que éste es el nodo designado por esa empresa para aplicar la tarifa plana. Sin embargo, las conexiones hechas a través de otros nodos, al no ser éste el designado por la otra empresa para aplicar la tarifa plana, son facturadas por la empresa reclamada como conexiones con tarifa metropolitana.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 685/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tenía contratada su línea de teléfono con una empresa de telefonía; tenía contratada una preasignación con otra para determinadas llamadas interprovinciales e internacionales y tenía un contrato de tarifa plana para sus accesos a internet con la empresa reclamada. El problema surgió cuando un mes le envió la empresa de telefonía un detalle de llamadas por conexiones a internet. La empresa reclamada le seguía facturando por la tarifa plana. Le sucedió lo mismo con la otra empresa; reclamó a la segunda empresa y ésta le devolvió el importe facturado. Explica que para hacer la configuración del nodo de acceso, utilizaba las conexiones de un servidor, y ella, personalmente, se comunicaba por teléfono con una operadora del servidor para configurar su nodo y poder utilizar la tarifa plana que tenía contratada con la empresa reclamada. Seguía las instrucciones que le indicaban por teléfono, para hacer la configuración del nodo adecuadamente. Así lo hizo en varias ocasiones, en las que por circunstancias tuvo que reparar o reconfigurar su ordenador y siempre siguió las instrucciones que le daba el servidor para configurar el nodo de acceso. En octubre de 2002 decidió darse de baja con la empresa reclamada. Afirma que no ha recibido la compensación de dos meses de tarifa plana que la empresa reclamada dice haberle ofrecido.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamante y se adjunta al acta y al expediente. En sus alegaciones expresa que la reclamante utilizó el nodo con total normalidad y aporta los detalles de consumo correspondientes a la factura de 15-10-01. No obstante, la empresa reclamada ha ofrecido a la reclamante dos meses de tarifa plana gratuitos, comprendidos entre 30-07-01 al 30-09-02. Así mismo solicita el pago del saldo pendiente por la reclamante, que asciende a 64,66 euros, señala los medios de pago por los que puede optar la reclamante. Afirma que ha quedado acreditado que las conexiones a internet efectuadas por la reclamante se produjeron con pleno conocimiento del nodo proporcionado por la empresa reclamada, por lo que acredita que esta compañía ha cumplido con las condiciones del servicio contratado por la reclamante.

Consta en el expediente que este mismo escrito de alegaciones ya fue presentado por la empresa en su día y la Junta Arbitral de Consumo de Aragón dio traslado a la reclamante el 03-12-02. La reclamante por su parte, no manifestó conformidad

ni ha solicitado al archivo de las actuaciones. Del mismo modo, el mismo escrito de alegaciones fue trasladado a la reclamante el 25-04-2003.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, considerando que no puede imputarse a la compañía reclamada las conexiones a internet facturadas por otra operadora. No obstante lo anterior, recogiendo el ofrecimiento hecho por la empresa se cumplirá lo detallado en su escrito de 14-11-02.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 727/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que reconoce haber recibido de la Junta Arbitral de Consumo, por correo el escrito de contestación de la empresa reclamada. Se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Considera que ha sufrido engaño. Le ofrecieron la posibilidad de utilizar a la empresa reclamada de una manera determinada: para utilizar sus servicios debía marcar un número, sus llamadas las haría por otro operador. Así lo contrataron. Incluso el comercial, en el contrato le hizo la anotación de un número, quedando claro que en cada una de sus llamadas tendría la facultad de hacerla a través de la empresa reclamada y para ello, marcaría previamente este número. Con otra empresa tenía contratado el Bono Ciudad, por lo que su voluntad era utilizar la empresa reclamada para las llamadas que le interesaran. Considera que es un fraude que le hayan preasignado automáticamente con la empresa reclamada, porque lo han hecho contra su voluntad. Intentó en innumerables ocasiones solucionar el asunto por teléfono, pero nunca lo consiguió, le desatendían o le atendían muy mal. Dejó de pagar las facturas, ya que entendió que no le correspondían, por no estar preasignado de manera global con la empresa reclamada. Empezaron a enviarle cartas amenazantes de compañías de recobros, reclamándole la deuda. Manifiesta que ni siquiera llegó a utilizar el servicio, es más, nunca tecleó el número asignado para llamar. Por ciertas circunstancias, que denunció a la policía, tuvo que cambiar de número de teléfono. Ante su reclamación a la empresa reclamada nunca le atendieron, ni siquiera atendieron su orden de darse de baja. Tuvo que dirigirse a la empresa por Buro Fax, como medio formal de notificación. Reitera su reclamación de indemnización por importe de 319,78 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral. Del mismo ya se dio traslado al reclamante por la Junta Arbitral el 04-12-02 y de nuevo el 25-04-03, como consta en el expediente. En las alegaciones se expresa que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la voluntad del reclamante de no continuar preasignado con la empresa reclamada. La empresa reclamada, en calidad de servicio y en compensación por las molestias que se hayan podido causar al reclamante ha procedido a rectificar a importe cero euros la factura de 15-02-02 (de importe 13,29 euros) y de 15-04-02 (de importe 32,62 euros).

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, habiendo quedado acreditado que el reclamante, como aparece en las propias facturas emitidas por la empresa reclamada, había contratado el Servicio Indirecto a través del número asignado, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante.

Así, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de **CINCUENTA EUROS (50 euros)**, por los gastos y perjuicios ocasionados, que le abonará mediante transferencia bancaria o giro postal.

Además, la empresa reclamada procederá a emitir y enviar al reclamante las facturas rectificativas de cero euros de la factura de 15-02-02 (DE IMPORTE 13,29 EUROS) y de 15-04-02 (DE IMPORTE 32,62 EUROS) y dará por cancelada la deuda a todos los efectos. La empresa reclamada cesará cualquier actuación de recobro por estos hechos y certificará por escrito dirigido al reclamante que no ha hecho inscripción alguna por esta deuda en registros de impagados, morosos o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 755/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que detectaron en el detalle de las facturas una serie de llamadas al 092 que considera que no se han hecho desde su domicilio. Comprobó que desde agosto de 2001 aparecían en sus facturas estas llamadas. Reclamaron a la empresa reclamada varias veces. En dos ocasiones les devolvieron el importe, pero su principal pretensión no era recuperar el importe, sino que estas llamadas no volvieran a aparecer en sus facturas, si es que no se han hecho. La empresa reclamada le informó que había revisado la línea y los sistemas, sin detectar anomalías. Se da esta circunstancia apareciendo hasta más de veinte llamadas al 092. Al revisar el aparato, el técnico consideró que podía tratarse de una mala configuración, más que una avería del aparato telefónico. No cambiaron el aparato, ya que estaba interpuesta su Solicitud de Arbitraje. Se reitera en que su principal pretensión es que dejen de aparecer estas llamadas en sus facturas, que reitera no haber hecho. Añade que para mayor extrañeza, le figuran conexiones en días u horas que no utilizan internet o ni siquiera están en casa. Tienen contratada tarifa plana con otra empresa.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el teléfono, titularidad del reclamante actualmente paga a la empresa reclamada el alquiler de línea y servicio integral de mantenimiento. Está preasignado con otra operadora, por lo que ésta le factura los consumos, excepto los servicios de Tarificación Adicional, que por normativa se realizan y facturan obligatoriamente por la empresa reclamada. Se reitera en las alegaciones del escrito de 05-12-02, que la Junta Arbitral de Consumo trasladó al reclamante. Considera que puede tratarse de una marcación por error a líneas 092. Atiende a la reclamación, en el intento de dar una respuesta al reclamante de por qué surgen estas llamadas en sus facturas. Considera que el reclamante utiliza el nodo. Puede entrar a considerar que si su ordenador tiene una configuración errónea, se producen múltiples intentos de conexión errónea a un 092... Así han observado que en el servicio medido que a día de hoy está pendiente de facturar, también se producen conexiones erróneas a un 092.

Tras la exposición por las partes sus respectivas pretensiones y alegaciones, el Colegio Arbitral consideró que, previo a dictar Laudo, era conveniente y necesario disponer de más elementos de información para aclarar las causas o circunstancias por las cuales aparecen en la factura del reclamante llamadas al 092 que no se han realizado. Se acordaron las siguientes actuaciones:

1. Previo acuerdo con el reclamante, se acudirá a su domicilio para comprobar la configuración del acceso a redes de su ordenador, y en esta comprobación determinar cuáles son los nodos que tienen configurados. En representación del Colegio Arbitral acudirá un Vocal. Del mismo modo podrá estar presente en esta actuación el representante de la empresa reclamada.
2. La empresa reclamada hará un seguimiento detallado del comportamiento de la línea del reclamante (consignando las conexiones que van a ser facturadas en la próxima facturación de 04-08-03). Este seguimiento se hará especialmente para comprobar si vuelven a aparecer conexiones al 092. Podrá informar al reclamante de cualquier circunstancia especial que se detecte, en aras a buscar una solución. Este seguimiento se hará por un plazo no inferior a 10 días.
3. La empresa reclamada remitirá su informe a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón antes del día 01-07-03, en el que aporte sus conclusiones sobre las posibles causas de los hechos por los que se reclama.
4. El reclamante puede aportar las facturas correspondientes a fechas en que se producen los hechos objeto de reclamación.
5. Sólo si el Colegio Arbitral lo estima necesario se convocará un nuevo acto de audiencia. Tras todo ello, el Colegio Arbitral dictará Laudo. De este acuerdo se dio traslado a las partes.

En fecha 03-07-03 se reúne el Colegio Arbitral, a fin de seguir las actuaciones tras la celebración del Acto de Audiencia y la adopción de su acuerdo con fecha 05-06-03. El Vocal de la organización empresarial AEST, informa sobre la visita hecha al domicilio del reclamante el 05-06-03, de la cual, a su entender, se desprende que el único acceso telefónico a redes que obra en el equipo informático responde al nodo de destino (tarifa plana de de la compañía). No se observó otro tipo de conexión a la red internet. En esta actuación también estuvo presente el representante de la empresa reclamada. Se ha recibido el informe requerido por la empresa reclamada tras un seguimiento del comportamiento de la línea del reclamante. La empresa manifiesta que no se ha detectado anomalía alguna hasta la caja terminal y concluye considerando que las llamadas a líneas 092 son ajenas a la red telefónica, por lo que deben estar producidas por error de marcación o por la conexión hecha por algún aparato. El reclamante ha aportado facturas de periodos 01-11-02 a 01-01-03. En este acto, el Colegio Arbitral acordó:

1. Dar traslado al reclamante del informe emitido por la empresa reclamada.

2. La Junta Arbitral de Consumo de Aragón, se dirigió a la Policía Local de Zaragoza, a fin de que este organismo informe si tiene conocimiento de que en sus sistemas de telecomunicaciones, se reciben llamadas que procedan de la línea del reclamante.
3. Solicitar al reclamante que aporte las facturas emitidas en el transcurso del año 2003, aportando el detalle de llamadas.
4. La empresa reclamada hará un seguimiento detallado del comportamiento de la línea del reclamante. Este seguimiento se hará especialmente para comprobar si vuelven a aparecer conexiones al 092. Este seguimiento se hará por un plazo no inferior a 20 días. El informe que emita, ineludiblemente deberá indicar las fechas o los días en que ha tenido conectados los equipos para hacer el seguimiento, e irá firmado por el técnico o facultativo que sea responsable del mismo. El informe será presentado en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón antes del 05-09-03.
5. Solicitar a las partes su acuerdo para, que en caso de ser del todo necesario, el Laudo se dicte en un plazo superior a los cuatro meses desde la fecha de designación del Colegio Arbitral.
6. Se convocará a las partes a un nuevo acto de Audiencia a celebrar, a ser posible, en el mes de septiembre. A este acto podrá aportarse cuanta información y documentos estimen las partes adecuados para la resolución del asunto. De este acuerdo se dio traslado a las partes, como consta en el expediente.

Previo citación formal, en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, a 04-09-03, constituido el Colegio Arbitral por los miembros que se indican, se inició la audiencia, aportando al Colegio Arbitral y a las partes copia de la documentación obtenida: Informe de la Policía Local de Zaragoza (092); Informe de la empresa reclamada sobre el comportamiento de la línea; acuerdo de las partes en el cual aceptan que, en caso necesario el Laudo sea dictado superados los cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral; facturación de la otra empresa de telefonía aportada por el reclamante (enero, marzo y mayo de 2003). El Colegio Arbitral entra en el estudio de los puntos controvertidos objeto del arbitraje y alegaciones presentadas por las partes en este acto de audiencia:

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en la última facturación de la empresa reclamada, de 04-08-03, aparecen 19 conexiones al 092 y una al 095 que reiteran no haber marcado en el periodo por el que se factura. Han cambiado de proveedor de contenidos de internet; tenían una empresa de telefonía y ahora otra.

Entra en diálogo con el Colegio Arbitral manifestando que aparecen conexiones al 092 en días del mes de julio y agosto pasados en los que no había nadie en casa, y en días y horas en los que no se está conectado a internet. Aparecen comunicaciones al 092 en días en que toda la familia está fuera de casa, si bien el ordenador, aunque apagado y sin funcionar, estaba conectado a la red telefónica y enchufado a la red eléctrica. Se concreta que, de manera deliberada, han tenido el ordenador desconectado de la red telefónica y de la red eléctrica en dos periodos, lo que han hecho a fin de buscar una explicación a este asunto; explica que el ordenador estuvo así, totalmente desconectado, entre el 7 y el 19 de julio y entre el 14 y el 26 de agosto. A su regreso de vacaciones el 26 de agosto, se conectó nuevamente el ordenador para ser utilizado. Añade que el día 24 de julio recibieron en su teléfono una llamada de la Policía Local de Zaragoza, les llamaron para preguntar qué es lo que pasaba, ya que se habían producido dos llamadas, sin comunicación, desde su teléfono.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en el escrito aportado por la empresa reclamada. En cumplimiento de lo requerido por la Junta Arbitral se estableció un registro gráfico de llamadas y aporta los apuntes que refleja este registrador, conectado del 11 al 31 de julio, concluyendo que siguen apareciendo conexiones al 092. Manifiesta que no se ha encontrado ninguna anomalía y se ha comprobado que tiene 7 llamadas al número 092 en este espacio de tiempo, así como distintas llamadas al nodo de internet. Se refiere a que la última conexión se establece el 13-08-03. Explica que el registrador refleja el número de 9 cifras que corresponde a la centralita que da servicio a “un número de servicio”, por ejemplo el 092. Aporta el informe del registrador gráfico de llamadas y el apunte de los consumos pendientes de facturar al reclamante. De estos informes se da copia a la parte reclamante y quedan en el expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y vista la documentación aportada, y de las pruebas realizadas, él estima por las evidencias que se han manifestado que en los periodos en los que el ordenador del reclamante está totalmente desconectado de la red telemática y de la red eléctrica no se producen conexiones al 092 que dio origen a su reclamación. Por tales indicios puede concluirse que el generador de las conexiones al 092 pueda ser el equipo informático propiedad del reclamante. Por ello, se acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por cuanto no se aprecia responsabilidad por parte de esta empresa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 850/02-JA

TELÉFONO

Por disconformidad en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la empresa reclamada le ha cobrado la instalación de la línea telefónica sin haber hecho la misma, dado que se trataba de obra nueva, el teléfono nuevo fue dejado por la empresa reclamada en casa de un vecino, no entraron en casa del reclamante para realizar la instalación.

Por otro lado, afirma que la información que les da la empresa reclamada no coincide con el importe de la facturación enviada con posterioridad.

A finales de mayo, principios de junio, la empresa reclamada le comenta que el alta de la línea telefónica se realizará en una semana, sin embargo el alta de la línea se efectuó con fecha 8 de julio, es decir una vez transcurrido más de un mes desde la solicitud; sin embargo el anterior teléfono del abonado siguió dado de alta hasta fecha 11 de julio.

Afirma que todavía sigue recibiendo llamadas del anterior abonado del número de teléfono objeto de la controversia, ocasionándole una serie de molestias que considera no debe soportar.

Solicita que la información que da la compañía reclamada sea veraz y revisión de las cuotas aplicadas y, en su caso, devolución del importe que asciende aproximadamente a 18 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante era titular de un número de teléfono en la localidad de Zaragoza, realiza una solicitud de traslado para la localidad de La Joyosa, no un alta, sino un traslado de la línea telefónica.

El número antiguo consta de baja en la empresa reclamada con fecha 11-07-02, afirmando que si el reclamante lo hubiese solicitado podrían haber continuado dadas de alta las dos líneas telefónicas.

La nueva línea se da de alta en el municipio de La Joyosa con fecha 08-07-02, aplicándosele las tarifas vigentes en aquel momento, el equipo que se instala en aquel momento es la cuota de conexión de línea individual, así como el punto de terminación de red y el alta para dicho punto de terminación de la red.

La empresa reclamada afirma que es absolutamente necesario entrar en el domicilio del reclamante para realizar la instalación de la línea telefónica, como así sucedió en este caso.

Resumiendo, la empresa reclamada ha cobrado lo que ha instalado, de acuerdo con las tarifas vigentes, no aceptando por tanto la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, entrando en el estudio detallado de la facturación reclamada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que la solicitud de traslado de línea se realizó con fecha 19-06-02 y la baja efectiva del número antiguo se realizó con fecha 11-07-02.

Por tanto, la empresa reclamada reintegrará al reclamante la cantidad de 13,42 euros, IVA incluido, mediante transferencia bancaria, importe resultante de la división de la cuota de línea básica de 15,78 euros/mes entre 30 días y aplicada a la diferencia de fechas citada (19-06-02 a 11-07-02).

El resto de conceptos facturados se consideran ajustados a la normativa vigente.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 871/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 29-01-02 acude a su domicilio un agente comercial de la empresa reclamada, el reclamante solicita el servicio de acceso indirecto con la marcación de un número; sin embargo, reconoce que firmó también la solicitud de preasignación a favor de la empresa reclamada, cuando su única y exclusiva voluntad era el acceso indirecto a través de este número de marcación.

La línea básica la tiene contratada con otra empresa de telefonía, solicitaron a dicha empresa el descuento Plan Europa 15. Cuando su esposa acude a dar de baja dicho bono le comentan que dicho servicio no ha sido utilizado.

Con fecha 13-06-02 la empresa reclamada le informa que desde fecha 26-03-02 le han efectuado la preasignación, cuando el reclamante únicamente deseaba el servicio de acceso indirecto.

El reclamante aporta al acto de audiencia el ingreso realizado con fecha 19-12-02 e importe de 159,96 euros, así como el ingreso de 1,06 euros solicitado en sus alegaciones por la empresa reclamada, ingreso efectuado por el reclamante con fecha 12-12-02.

Solicita que se aplique algún bono o reducción a la facturación de fecha 01-07-02 e importe de 159,96 euros debido a que en ningún momento se le informó de la preasignación, dado que tenía contratado el descuento Plan Europa 15 con la otra empresa de telefonía y no ha hecho uso del mismo, debido a la falta de información por parte de la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto a la facturación comprendida en el periodo de preasignación de la línea.

Una vez analizada la reclamación, el reclamante muestra su disconformidad con una serie de llamadas que afirma se encontraban dentro del Bono Europa 15 de la otra empresa de telefonía y no ha podido disfrutar de este Bono. Se ha podido comprobar que las llamadas a móviles extranjeros no entran dentro del Bono Europa 15, por lo que no corresponde la devolución de los importes, ya que aunque el re-

clamante afirma no conocer la condición de que su línea se encontraba preasignada con otra empresa de telefonía marca el prefijo al realizar las llamadas comprendidas dentro de ese Bono.

Asimismo, en relación con el saldo pendiente de pago por el reclamante, correspondiente a la factura de 15-08-02 e importe 1,06 se solicita el abono del mismo por parte del reclamante.

Se ha procedido por parte de la empresa reclamada a suspender temporalmente las acciones de recobro iniciadas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que en el momento de la contratación no fue suficientemente informado, lo que motivó que estando preasignado con la empresa reclamada no tuviese constancia de ello contratando en el mismo periodo un Plan Europa 15 con otra compañía telefónica.

En consecuencia, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de 105 euros, abono que deberá realizar mediante talón bancario.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 873/02-JA

TELÉFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la agente comercial a la hora de formalizar el contrato con la empresa reclamada no le informó adecuadamente, considerándose verbalmente engañado, debido a que su única y exclusiva voluntad era la contratación de la marcación indirecta a través del número, nunca deseó estar preasignado.

Al día siguiente, al leer la letra pequeña del contrato y viendo que había firmado la preasignación llama a la empresa reclamada solicitando la anulación del contrato firmado el día anterior; y ordenando al Banco la devolución de todas las facturas que llegasen a favor de la empresa reclamada.

La empresa reclamada le preasignó todas las llamadas, no pudiendo acceder a internet directamente con otra empresa, causando grave perjuicio en los estudios de sus dos hijas, una de ellas estudiante de la UNED.

En ningún momento el reclamante realizó ninguna llamada con ese número.

Solicita a las autoridades competentes un mayor control e información a los ciudadanos sobre estos hechos, a la vez solicito la indemnización de 60 euros por los perjuicios derivados de no poder acceder a internet y no utilizar adecuadamente la línea de teléfono por daños morales.

Asimismo solicita la anulación de las dos facturas, por no haber utilizado ningún servicio reflejado en dichas facturas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto a la habilitación del servicio de preasignación a favor de otra empresa de telefonía, hecho que desencadenó una serie de facturas no conformes por el reclamante.

En consecuencia, en calidad de servicio y de acuerdo con lo solicitado por el reclamante desde la otra empresa de telefonía se ha solicitado un abono a favor del reclamante de 0,80 euros, en concepto de los importes de las facturas de fecha 15-06-02 e importe de 0,45 euros de fecha 15-08-02 e importe de 0,35 euros, cancelando así el cobro de dichas facturas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que en el momento de la contratación el reclamante no fue suficientemente informado quedando en situación de preasignado a la empresa reclamada sin clara constancia de ello, originándole dificultades de conexión con su anterior tarifa plana de acceso a internet.

En consecuencia la empresa reclamada anulará las facturas emitidas, quedando rescindida la relación contractual entre ambas partes.

Asimismo la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de 30 euros por los perjuicios ocasionados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 881/02-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidad en devolución terminal de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica su reclamación, que no pudo entregar en la tienda de la empresa reclamada ni en ninguna oficina el aparato, y que se le informó que debía enviarlo a Granollers. Que la reclamación la interpuso por dignidad, al considerar que como consumidor se producía una falta de respecto al cliente. Envío el aparato por el servicio de correos, cuyo coste ascendió a mil y pico pesetas, ampliando su reclamación a la devolución de este importe.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que lamenta las incidencias ocurridas, y se opone a la petición de gastos ya que la misma no está recogida en la petición de arbitraje, dado que el aparato ha sido dado de baja con efectividad 22-08-02.

LAUDO

Consideramos que conforme al contrato el cliente, hoy reclamante, cumplió íntegramente lo pactado no estando obligado a soportar ningún gasto para la entrega del terminal telefónico, sin que sea de su responsabilidad los obstáculos que por la inexistencia de oficina comercial tuvo que soportar. Ahora bien, al no haber acreditado documentalmente el gasto efectivamente realizado, no podemos estimar su reclamación indemnizatoria.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 916/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en servicio telefónico y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta, en primer lugar, que el 10 u 11 de febrero, le cortaron televisión y teléfono y por fin, tras muchos intentos y reclamaciones hace dos semanas le retiraron el descodificador de la televisión. El viernes pasado volvió a tener línea de teléfono. Reitera su reclamación en el sentido de que sólo puede estar de acuerdo con que le facturan lo que realmente gasta, o los servicios que realmente utiliza. Le facturaban servicios que no recibía y siendo después de haber solicitado la baja en el servicio de televisión. Ante la falta de atención a sus reclamaciones, tras múltiples reclamaciones escritas y telefónicas, se vio obligado a devolver los recibos. Reconoce que mantiene deuda con la compañía, pero sólo porque no le han facturado correctamente; se reafirma en que está dispuesto a pagar los servicios que ha recibido, pero exclusivamente éstos, no los que no ha recibido nunca. Reclama también por el contestador del teléfono que no funciona, por lo que solicita se repare inmediatamente, como ya lo ha solicitado a la empresa, sin obtener respuesta efectiva. Analizado el escrito de contestación de la empresa reclamada, considera que las facturas rectificadas ahora pueden ser correctas, siempre y cuando no incluyan servicios de televisión, por lo que estaría dispuesto a abonarlas. Reclama como indemnización, el coste que le ha generado utilizar telefonía móvil en el periodo que ha estado privado de servicio. Acredita un gasto de telefonía móvil de 346,41 euros, gasto que se le ha generado desde marzo hasta hoy. Explica que aproximadamente, la media de consumo de telefonía fija, al mes, ascendía en su domicilio a 36 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. Manifiesta que el origen de la reclamación consiste en la tarificación de los cargos correspondientes a las compras “Mirador” reflejadas en las facturas generadas y con los que el reclamante no está conforme abonar. Se han rectificado las facturas objeto de la controversia, correspondientes al servicio de televisión contratado por el reclamante con la empresa reclamada, anulando los cargos correspondientes a compras del servicio “Mirador” quedando los importes como se detallan:

Factura 31-07-02, importe 565,53 euros se rectifica a importe 104,90 euros.
Factura 31-08-02, importe 147,49 euros se rectifica a importe 84,68 euros.
Factura 30-09-02, importe 171,96 euros se rectifica a importe 107,00 euros.
Factura 31-10-02, importe 113,05 euros se rectifica a importe 80,57 euros.
Factura 30-11-02, importe 99,60 euros se rectifica a importe 90,32 euros.
Factura 31-12-02, importe 161,46 euros se rectifica a importe 142,90 euros.
Factura 31-01-03, importe 235,21 euros se rectifica a importe 202,73 euros.
Factura 28-02-03, importe 137,16 euros queda en importe 137,16 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante y en su virtud, la empresa reclamada le indemnizará por los perjuicios y molestias ocasionados, y por los gastos de telefonía móvil que ha tenido que hacer el reclamante, CON EL IMPORTE DE DOSCIENTOS DOS EUROS CON CATORCE CÉNTIMOS (202,14 euros).

La empresa reclamada deberá acudir en el plazo máximo de quince días, previa cita con el reclamante, a su domicilio para reparar el contestador telefónico o sustituir el aparato telefónico.

Por otro lado, la empresa reclamada emitirá las facturas impagadas, corregidas a los importes que corresponden sin cargos de servicio de televisión, según su escrito de alegaciones que queda reproducido.

Por parte de la empresa reclamada se darán las debidas facilidades al cliente para que haga frente a la deuda resultante en SEIS PLAZOS MENSUALES.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1038/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató vía telefónica el servicio Europa 15. Están preasignados con otra operadora. Empezaron a hacer uso del servicio Europa 15. Recibieron factura de otra empresa de telefonía en la que se cargaban los importes de las llamadas internacionales. Actuaban en la confianza de que en sus llamadas internacionales, especialmente a Italia o Reino Unido, se hacían por la empresa reclamada y por tanto se facturarían en la tarifa Europa 15. Les informaron en la otra empresa que para ello debían marcar previamente un número, condición que no conocían. Reclamó a la empresa reclamada por buro fax por esta falta de información. Reclama considerando que por una deficiente información proporcionada por la empresa reclamada, no se pudo beneficiar del contrato Europa 15 y considera que la empresa reclamada le ha de reintegrar los importes facturados por otra operadora por llamadas al extranjero. Realizaron varias llamadas a la empresa reclamada para asesorarse sobre todas las condiciones del Europa 15. Reconoce que en un momento posterior, ante sus reclamaciones o consultas, la empresa reclamada también les informó que debían marcar el número. Reclama 111,75 euros que es la suma de importes facturados por la otra operadora; más los gastos de buro fax (10,72 euros). Reconoce que la empresa reclamada le ha reintegrado los importes del contrato Europa 15 que les cobró indebidamente, tras darse de baja en este servicio. Reitera que la empresa reclamada le debería haber informado de todos los pasos para que pudiera beneficiarse de la Tarifa Europa 15, ya que la empresa reclamada conocía que estaban preasignados con otra operadora. Considera que no es su obligación conocer todos los prefijos de todas las operadoras, sino que era obligación de la empresa reclamada dar una información completa de los pasos a seguir, en aplicación del contrato que habían establecido para sus llamadas internacionales.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el número de teléfono objeto de la reclamación, titularidad del reclamante está preasignado con otra operadora para las llamadas de larga distancia, desde el 10-11-00, y desde esa fecha la empresa reclamada únicamente le sirve y factura el suministro de línea. Consta que el 29-05-02 contrató el programa Europa 15. Con este plan, con una cuota fija, se reintegran los importes por llamadas internacionales hasta 15 minutos diarios a una serie de países prefijados. Este plan se dio de baja el 21-11-02. Hay reclamaciones a través de escritos, en concreto el 19-08-02, en la que ya se expresa la reclama-

ción que traía causa a este asunto. Desde el momento que el cliente está preasignado a otra operadora, la empresa reclamada desconoce el servicio medido internacional, ya que se lo está facturando otra operadora. Así, si el usuario quiere hacer alguna llamada a través de la red de la empresa reclamada, debe marcar previamente los prefijos necesarios, ya que si no, por defecto, se le facturarán por la operadora con la que se ha preasignado. Consta en el historial de llamadas que en la facturación el 4 de agosto se efectuaron llamadas internacionales, a través de la red de la empresa reclamada y esos importes se le descontaron según el contrato que tenía de Tarifa Europa 15. En la facturación de 04-10-02 también aparecen llamadas internacionales y la aplicación del descuento. En la siguiente facturación se cobra la cuota Europa 15, y por razones comerciales se hizo la devolución de tres meses de la cuota correspondiente a Europa 15. Considera la empresa reclamada que es el cliente quien debe elegir en cada caso la operadora con la que quiere realizar su llamada. Rechaza la reclamación, considerando que no son responsabilidad de la empresa reclamada los importes facturados por otra operadora con la que el cliente está preasignado para ese tipo de llamadas.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y vista la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante. El Colegio Arbitral ha considerado que el usuario actuó cautelarmente para informarse de todas las condiciones para utilizar el Servicio Europa 15, si bien, en el primer momento no se le informó de la operativa correcta para que sus llamadas fueran facturadas por la operadora de la empresa reclamada. Y que esa información sí la recibió tras su reclamación por haber efectuado el cargo otra operadora. En compensación a este déficit de información, la empresa reclamada abonará al reclamante 90 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1060/02-JA

TELÉFONO

Por disconformidad en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el mes de agosto de 2002 recibió una factura de la empresa reclamada por importe de unas 45.000 pesetas, la consideró excesiva, pues ella abona normalmente entre unas 20.000 y 25.000 pesetas; no obstante decidió abonarla, la siguiente factura que le llega en octubre de 2002 asciende a unas 90.000 pesetas, en concreto 594,80 euros, y decide reclamar, acude a la Asociación de Consumidores y le aconsejan que interponga una solicitud de arbitraje, como así lo hizo.

Solicita rectificación de la factura de fecha de 04-10-02 por importe de 594,80 euros, descontando el importe de las llamadas efectuadas a los números 906.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el número de teléfono objeto de la reclamación tiene instalada la restricción de llamadas de tarificación adicional desde fecha 02-10-02.

Con fecha 15-10-02 realiza una reclamación; la empresa reclamada realiza las comprobaciones oportunas, comprobando que la línea telefónica ha funcionado correctamente, y por lo tanto se mantiene el cargo.

Ya en la factura de 04-08-02 aparecen llamadas a los mismos números que son objeto de la reclamación en la facturación de 04-09-02.

La empresa reclamada se ratifica en la carta de alegaciones presentada con fecha 06-02-03 ante esta Junta Arbitral y de la cual se dio traslado al reclamante, el cual confirma tenerla en su poder.

Por todo lo expuesto, la empresa reclamada considera que la facturación ha sido la correcta, no admitiendo la reclamación planteada, y solicitando reconversión por importe de 594,80 euros, importe de la factura de fecha 04-10-02, y que se encuentra pendiente de pago.

No obstante, la empresa reclamada, y como gesto comercial, ofrece a la reclamante un descuento en la facturación del mes de octubre de 2002, por importe de 60 euros; ofrecimiento que es rechazado por el reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de las pruebas aportadas al expediente considera que no ha quedado debidamente acreditado que las comunicaciones objeto de la reclamación no se generaran a través del equipo informático del usuario reclamante.

No obstante, e igualmente este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada, recogiendo el ofrecimiento, que por gesto comercial, realiza la parte reclamada en el acto de la audiencia, y en su virtud la empresa reclamada descontará de la factura de fecha 04-10-02 de importe de 594,80 euros la cantidad de 60 euros más IVA, ascendiendo por tanto la deuda pendiente a la cantidad de 525,20 euros IVA incluido (**QUINIENTOS VEINTICINCO EUROS Y VEINTE CÉNTIMOS**) que deberá abonar el reclamante en el plazo de treinta días a contar desde el siguiente a la notificación del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1104/02-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidades en facturación de teléfono

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica su reclamación si bien puntualiza que el importe de 6,5323 euros actualmente no se adeuda ya que la empresa reclamada se lo abonó el día de antes de interponer la reclamación y el documento bancario no llegó a su poder hasta algún tiempo después, concretando su reclamación en 29,8816 euros. Que tal y como consta en el fax primero, del número de teléfono en la factura de 04-02-02 por omisiones de descuento en llamadas interprovinciales de los días 2, 3, 6, 8, 10 y 11 de enero de 2002, son 94 pesetas, y por igual concepto pero en llamadas provinciales son 233 pesetas; por diferencias de aplicación de descuento, en el que sólo aplican 1,0512 euros y hasta 6,5702 euros faltan por el descuento acordado 919 pesetas, esto es 5,519 euros; en el mismo número de teléfono por facturas del año 1999 y 2000, por diferencias de aplicación de descuento reclama 380 y 222 pesetas respectivamente. En cuanto al teléfono por las facturas de los años 1999, 2000 y 2001 por cuotas aplicadas de más con respecto al teléfono de Fraga, reclama 1.800 pesetas (a razón de 100 pesetas por factura y por 6 facturas/año y por tres años), por la factura del 28-02-02 por cuotas aplicadas de más con respecto al teléfono de Fraga, reclama 261 pesetas (100+161) diferencia regulación cuota; y de la factura 28-04.02 por cuotas aplicadas de más con respecto al teléfono de Fraga, por cuota de otros servicios no solicitados y que no procede cargo de 1,6666 euros, reclama 377 pesetas (100+277), sumando el total que falta de reintegrar la cantidad de 25,76 euros (4.286 ptas.). Igualmente señala que no reclama los abonos realizados por la empresa reclamada sino diferencias de descuento y omisiones de descuentos, no mostrando su conformidad con las razones comerciales aducidas por la empresa en la audiencia, ya que en la documentación se le abonan por “incidencias”, manifestando igualmente que no ha contratado ni un solo plan de descuento en los dos teléfonos, entendiéndose por contrato la firma de documento, y que la empresa reclamada cambia unilateralmente los mismos. Solicita el reintegro de 25,76 euros más el 16% de IVA

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que se opone a la reclamación, ya que contrató el plan único del 15-02-02 al 13-09-02 y el 14-09-02 contrató el Plan en Casa y Plan Provincial. Que el plan de descuento único es un plan que aplica hasta un 15% según ámbito geográfico, y actualmente está descatalogado, ya que se aplican descuentos en función del importe de consumo (a mayor consumo mayor

descuento), facturándose por DNI, esto es si un DNI tiene cinco terminales se factura a los cinco terminales. Que en fechas 19-02-02, 08-04-02, 13-06-02, 27-09-02, 16-10-02 y 07-11-02 atendiendo las reclamaciones formuladas, por razones comerciales, se le devolvieron 37,13 euros, 9,09 euros, 1,98 euros, 0,29 euros, 1,69 euros y 5,03 euros que totalizan 55,21 euros. Solicita la desestimación de la misma ya que la empresa reclamada ha devuelto más de lo que hubiera podido adeudar.

LAUDO

De las tres partes de la reclamación planteada, el Colegio Arbitral considera, en primer lugar, que no debe pronunciarse sobre la cantidad de 6,5323 euros, pues el reclamante reconoce haberla recibido abonada por la empresa reclamada y la ha retirado en la vista.

De las otras dos cantidades reclamadas, la correspondiente a las diferencias de cuotas de más en el número de teléfono de Gerona, en la vista ha quedado acreditado que obedecen a la diferencia de contrato de teléfono respecto del de Fraga, y que no ha habido cobro de más; y por último, de las cantidades que se reclaman por omisiones de descuento y diferencias en descuentos en el teléfono de Fraga, no se han presentado por parte del reclamante las facturas que avalen la reclamación por lo que no han quedado acreditadas para su estudio y en consecuencia no podemos estimarla.

Por todo ello, entendemos, que DEBEMOS DESESTIMAR TOTALMENTE la reclamación planteada, y así lo hacemos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1125/02-JA

TELÉFONO

Por disconformidad en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se encuentra disconforme con las alegaciones presentadas por la empresa reclamada en su escrito de fecha 11-03-03 y que fueron trasladadas por la Junta Arbitral de Consumo al reclamante.

Afirma que después de contratar la línea realizaron 3 ó 4 llamadas, al tercer o cuarto día le llama la empresa reclamada y le dicen que se está conectando con otro teléfono.

El reclamante da orden al Banco de no abonar las facturas de la empresa reclamada, no obstante por un despiste del Banco se abonan las facturas de octubre de 2002 y de diciembre de 2002.

Afirma que la empresa reclamada se ha equivocado, le han conectado su línea con otro número de teléfono y que por tanto decide reclamar a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Solicita la devolución del importe de 83,32 euros cobrados por la empresa reclamada en la factura de 04-10-02, así como la devolución del importe de 27,09 euros de la factura de 04-12-02 y que se le dejen de reclamar los 110,20 euros de la factura de agosto de 2002, entendiendo que se ha cometido un error de facturación que la empresa reclamada debe asumir.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la cuota de rehabilitación del servicio facturada al número de teléfono en la factura de 04-06-02, corresponde a la desconexión de la línea en fecha 31-01-02 por falta de pago y rehabilitada el 04-04-02.

Posteriormente el 10-04-02 se procedió nuevamente a la desconexión de la línea por falta de pago, en fecha 25-06-02 se propuso la baja definitiva de la línea con efectividad 03-05-02, ya que existían pendientes de pago tres facturas, esta baja genera un recibo con importe negativo en fecha 04-08-02, por un importe de 45,81 euros.

El reclamante hace efectivas las facturas pendientes de pago con fecha 16-07-02 cuando la línea ya estaba de baja definitiva, y con fecha 19-08-02 se le abonó el importe de la factura emitida con fecha 04-08-02 por importe de 45,81 euros.

Con fecha 24-07-02 solicita el alta de línea, debiendo abonar el importe a la conexión de la misma, asignándole un número de teléfono nuevo, dado que se había cursado la baja definitiva del anterior número, el cual ya se había asignado a otro cliente.

La primera factura emitida con dicho número de teléfono de fecha 10-08-02 por importe de 110,20 euros corresponde a la conexión de la línea.

Este nuevo número de teléfono se desconectó por falta de pago el 12-09-02, con fecha 14-12-02 se cursó la baja definitiva de la misma con fecha de efectividad 03-10-02, lo cual en fecha 04-02-03 ha generado una factura con importe negativo de 55,08 euros correspondiente a la devolución de cuotas de abono desde el 03-10-02.

Por todo lo expuesto, la empresa reclamada considera que los importes facturados son correctos, solicitando expresamente reconvenición por parte de 55,12 euros, correspondientes a las facturas de 10-08-02 y 04-02-03.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada por las mismas entidades y que ante la cancelación de la deuda por parte del reclamante correspondiente al número de teléfono con fecha 16-07-02, reclama en esa misma fecha línea telefónica, al igual que en numerosas y anteriores ocasiones.

El día 24-07-02 observa que dispone de línea telefónica, haciendo uso de ella hasta el día 29-07-02, fecha en la que le es comunicado telefónicamente por la empresa reclamada el nuevo número de teléfono. Es en este momento cuando conocido por el reclamante el nuevo número asignado, y no conforme con la nueva asignación manifiesta su contrariedad y reclama su antiguo número, no deseando disponer de uno diferente; cesando la operatividad de la nueva línea con fecha 30-07-02.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto este Colegio Arbitral resuelve ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada, acordando:

- 1. Dejar sin efecto la factura de fecha 10-08-02 y por importe de 110,20 euros IVA incluido, correspondiente al alta de la nueva línea en su concepto cuotas de conexión.**

2. La empresa reclamada reintegrará al usuario las facturas por él abonadas de fecha 04-10-02 y 04-12-02 por unos importes de 83,32 euros y 27,09 euros IVA incluido respectivamente.
3. El usuario deberá abonar a la empresa reclamada un total de 20,57 euros IVA incluido, correspondientes: 13,92 euros IVA incluido en concepto de cuota de rehabilitación de línea (que en cualquier caso era necesaria para proceder a su uso); 3,26 euros en concepto del servicio medido incluido en la factura de fecha 04-10-02 y 3,39 euros IVA incluido en concepto de la parte proporcional de cuota de abono mensual de la línea.

Por lo tanto, y en consecuencia de los puntos arriba expuestos, la empresa reclamada reintegrará al reclamante la cantidad de 89,84 euros IVA incluido, quedando con ello concluida la relación contractual existente entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1146/02-JA

TELÉFONO

Por presunta irregularidad en facturación de teléfono

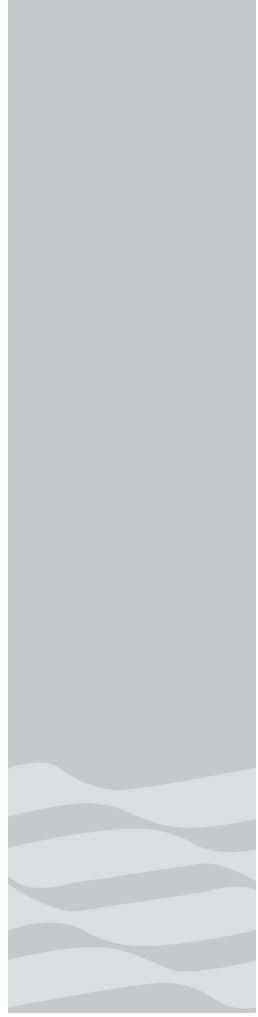
LA PARTE RECLAMANTE no comparece pese a estar citado reglamentariamente, haciéndolo por escrito en el que se ratifica en su demanda inicial en el sentido de que aparecen en facturación una serie de llamadas a teléfonos 906 que manifiesta no haber realizado.

LA PARTE RECLAMADA se opone a la reclamación, manifiesta que se ha comprobado la línea no detectándose anomalía ninguna por lo que las llamadas se han realizado desde el número de teléfono. Desde el 25 de noviembre tiene activada la restricción de llamadas al servicio de tarificación adicional (llamadas al 903 y 906).

LAUDO

Consideramos a la vista de las alegaciones y documentos presentados que no existen elementos objetivos que hagan dudar que las llamadas no se hayan realizado desde el terminal telefónico, cuyo anormal funcionamiento no ha quedado realmente acreditado, por lo que debemos DESESTIMAR TOTALMENTE la reclamación planteada.

TELÉFONO - INTERNET



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 008/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató el servicio de tarifa plana con la empresa reclamada. Utilizó un CD rom de publicidad que daban los periódicos. En un primer momento, contrató la tarifa plana, configuró su ordenador con dicho CD y funcionó bien. Posteriormente se dio de baja. Posteriormente volvió a contratar el servicio con la empresa reclamada y volvió a configurar el ordenador con el mismo CD rom que la vez anterior. Sólo siguió literalmente las instrucciones para la configuración que se daban en ese CD rom publicitario. Su reclamación viene porque otra empresa de telefonía le factura conexiones a internet, siendo que en esos accesos estaba haciendo uso de la tarifa plana con la empresa reclamada. En sus muchas reclamaciones, de las que no obtuvo respuesta satisfactoria le dijeron que posiblemente su módem estaba averiado y ante esta indicación lo llevó a revisar a una empresa especializada. Eran clientes de la empresa reclamada para las llamadas de voz y en esos momentos, debían marcar el prefijo para sus llamadas de voz. Reclama la devolución de lo facturado por conexiones a internet, siendo que tenía tarifa plana con la empresa reclamada (equivalente a 41.771 pesetas), los gastos ocasionados por la revisión del módem, que resultó correcto su funcionamiento, aporta factura por importe de 83,66 euros, reclama la devolución de las cuotas por tarifa plana facturadas y la resolución de toda relación contractual con la empresa reclamada. Añade, que como paradoja, después de hacer la reclamación a la empresa reclamada hizo unos accesos a internet, para hacer una prueba y ver si sus accesos entraban por otra empresa de telefonía o por la empresa reclamada y resultó que en ese caso la empresa reclamada sí consideró la tarifa plana y le aplicaron el consiguiente descuento. Manifiesta que el enrutamiento que tenía hecho en su ordenador era para operar a través del nodo de la empresa reclamada y únicamente tenía uno y sólo ese acceso a internet. Cuando alegaron que posiblemente su módem era defectuoso le sugirieron hacer una marcación manual para comprobar el nodo al cual se estaba configurando el acceso, y así actuó comprobando que estaba el correcto. Nunca han tenido solución efectiva de parte de la empresa en multitud de llamadas, no han contestado a sus escritos enviados por fax ni a las cartas certificadas que ha dirigido a la empresa. Los únicos comunicados que ha hecho la empresa han sido por causa de haber devuelto facturas. Aporta copia de todos los escritos, fax, cartas certificadas y resguardos de correos que ha dirigido a la empresa reclamada,

sin haber obtenido nunca respuesta. La cantidad que reclama es resultado de las conexiones a internet facturadas por la otra empresa al número de nodo, cantidades sin IVA. Añade que las facturas de los periodos 15-11-00 al 15-01-01 las recibió en el mes de abril; si las hubiera recibido antes, y en plazo, podría haber reaccionado antes.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito que es recibido por fax, para contestar a la reclamación. Se da copia de este escrito de alegaciones a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y se incorpora al acta y al expediente. Rechaza la reclamación planteada considerando que el nodo de acceso a internet y la configuración del ordenador fueron dispuestos por el usuario, o la creación de un icono alternativo de acceso a internet a través de la otra empresa. Considera que la empresa ha cumplido con lo contratado y reclama el pago de la deuda que asciende a 220,41 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, tiene en consideración los siguientes HECHOS:

- 1. Que el reclamante efectuó su conexión a tarifa plana de la empresa reclamada configurando su equipo a partir de un CD rom de propaganda, facilitado por la empresa reclamada a través de la prensa diaria.**
- 2. Que durante un primer periodo de tiempo, el funcionamiento del servicio resultó correcto y ajustado a las condiciones ofrecidas; si bien, con posterioridad a dicho momento inicial, sin que conste alteración ni manipulación en el equipo informático, la dirección de las llamadas apareció dirigida hacia otra empresa de telefonía, lo que no pudo ser advertido por el reclamante hasta el momento de emisión por parte de esta empresa de las facturas correspondientes.**
- 3. Que resulta evidente el hecho del interés del reclamante de estar dado de alta en una tarifa plana, dado el uso que efectúa de internet, por lo que también parece claro que se acogió al sistema de tarifa plana de la empresa reclamada vista la propaganda recibida, pero, que en todo caso, de no ser así, hubiera optado por el alta en tarifa plana de otro operador.**

4. Que durante el periodo de tiempo en que, sin conocimiento del reclamante, la dirección a internet fue cursada a través de otra empresa, el reclamante continuó abonando las cuotas por tarifa plana a la empresa reclamada.
5. Que a consecuencia de comunicaciones habidas en su momento con la empresa reclamada, el reclamante procedió a llevar para revisión a un taller autorizado el módem, resultando dicha revisión correcta en el sentido de que el funcionamiento del módem era el adecuado; generándose una factura por el citado trabajo por importe de 83,66 euros.
6. Que se han examinado con detalle el importe de las llamadas generadas para conexión a internet, coincidiendo sustancialmente ellas con llamadas realizadas de entre las 18,00 y las 8,00 horas en días laborales, además de las correspondientes al horario de sábados y festivos; estimándose que los pequeños costes derivados de las llamadas realizadas fuera de las horas de tarifa plana deben entenderse incluidas dentro de una mínima indemnización de daños y perjuicios.

En virtud de lo cual el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante y obligar a la empresa reclamada a lo siguiente:

Primero: Abonar al reclamante, en concepto de compensación, la cantidad de 251,05 euros (41.771 pesetas), abonadas por el mismo a la otra empresa.

Segundo: Abonar al reclamante la suma de 83,66 euros (13.920 pesetas), importe de la factura pagada por el mismo por “revisión-comprobación módem”.

Tercero: Resolver la relación contractual que mantenía con la empresa reclamada.

Desestimar la solicitud del reclamante de abono de la cuota de tarifa plana pagada a la empresa reclamada durante los meses en que el servicio fue dirigido hacia la otra empresa, por entender que dicha solicitud resulta incompatible con el abono por compensación fijado en este laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 044/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en junio de 2000 contrató por teléfono un bono mensual para acceso a internet. Antes de finalizar el mes, avisó a la empresa reclamada de que deseaba darse de baja, y solicitó esta baja por teléfono, por el mismo medio que contrató. Sin embargo, la factura que le llegó duplicaba su gasto medio de teléfono. No conforme con ella, rechazó el pago y empezó a intentar solicitar el asunto con la empresa reclamada. Mensualmente le enviaban nuevas facturas por importe de 3.480 pesetas, siendo que no tenía ningún contrato con la empresa reclamada. No tiene más contrato con la empresa reclamada, ni manifestó en ningún momento que quería ser abonado de la compañía, o estar preasignado. Cada vez que recibía estas facturas, intentaba solucionar el asunto con la empresa reclamada, sin conseguirlo, ya que le decían que se solucionaría, pero la solución nunca llegaba. Al final, acordó con quien le atendió por teléfono que pagaría una factura por 8.617 pesetas, correspondientes al bono mensual y otros gastos que le cargó la empresa reclamada, y así lo hizo. Aunque no estaba conforme con esa cantidad pagó la factura, y aporta justificante bancario del abono, y afirma que sólo pagó para dejar zanjado el asunto, para que le dejaran en paz, siendo consciente de que la empresa reclamada cobraba así más cantidad de la que él debía. Sin embargo, después empezó a recibir cartas amenazantes de una empresa de recobros. Se ha dirigido a esta empresa de recobros, oponiéndose a sus procedimientos, en múltiples ocasiones, por teléfono, por escrito, por correo certificado y no le han dado solución. Reclama a la empresa reclamada que cesen cualquier relación con él, que dejen de enviarle escritos amenazantes y solicita una compensación por todas las molestias que le está ocasionando la falta de atención y de respuesta por parte de la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia no comparece por medio de representante, ni por escrito, ni ha hecho oposición ni contestación alguna a la reclamación y solicitud de arbitraje que le fue notificada el 12-04-02.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR LA RECLAMACIÓN** interpuesta por el reclamante, al no haber quedado acreditado por parte de la empresa reclamada que exista con el reclamante relación contractual alguna que justifique la facturación que emite y su exigencia de pago. Por ello, la empresa reclamada dejará sin efecto cualquier relación que pudiera tener con el reclamante, habida cuenta de la manifiesta y reiterada voluntad del consumidor de dejar sin efecto el Bono Flexible que contrató en su día y dejará de exigirle cantidad alguna y cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos. La empresa reclamada certificará por escrito dirigido al reclamante que no existe deuda alguna y cancelará cualquier inscripción que haya podido efectuar contra él en registros de morosos, impagados o solvencia patrimonial y así lo certificará por escrito, dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral.

Además, habida cuenta de la falta de atención que ha soportado el reclamante durante largo tiempo, la empresa reclamada le compensará con la cantidad de **CINCUENTA EUROS (50 euros)**, que le abonará mediante transferencia bancaria.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 134/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en servicio de tarifa plana

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató un servicio de tarifa plana con la empresa reclamada. Se refiere al concepto de tarifa plana: el pago de una cantidad fija por sus conexiones a internet en una franja horaria determinada. Se opone a la contestación, en cuanto que la empresa reclamada, en ningún momento condicionó el alta en el servicio a otra condición con otra empresa. Considera que es la empresa reclamada quien debe probar que no existe contrato. Alude a que ya eran clientes de otra empresa vinculada a la empresa reclamada. Nunca pudo resolver el asunto por teléfono con los operadores de la empresa, que no le daban respuesta efectiva ni solución alguna. Reclama porque todas las llamadas hechas y facturadas las hizo dentro del horario de tarifa plana y considera que la tenía contratada con la empresa reclamada. Considera que lo que alega la empresa en su escrito es mentira, que incluso abrieron una cuenta de correo electrónico al conectarse. Introdujo todos sus datos en la página de la empresa y al final, una pantalla le anunció que en 24 ó 48 horas tendría el alta efectiva. Reclama el importe facturado por la otra empresa en la factura que aporta como “cargo de acceso alternativo a internet” (equivalente a 18.797 pesetas) y considera que únicamente debe abonar la cuota de tarifa plana contratada. Aporta documento obtenido de la web de la empresa reclamada al contratar el servicio, en ese momento se identificó como cliente de la otra empresa. Considera que no les pidieron los datos bancarios porque ya los tienen. Nadie le ha facturado 16 euros en concepto de cuota tarifa plana.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y adjunta documentación, de lo que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamante y se adjunta al acta y al expediente. Manifiesta que no existe constancia que confirme que el reclamante se diese de alta en el servicio a través de web y que el reclamante no prueba que lo hiciera. Explica las relaciones y diferencia de servicios a prestar por la otra empresa (servicio de telefonía) y de la empresa reclamada (servicio de acceso a internet, entre otros de valor añadido). Aporta documentación de la información que aparece en pantalla a sus usuarios. Se reitera en que no consta el alta del reclamante; considera que el reclamante creyó haberlo hecho, pero no ejecutó el proceso correctamente. Mantiene que no existe hecho cierto y probado que haga responsable a la empresa reclamada de que la otra empresa de telefonía no haya facturado en tarifa plana las llamadas. Solicita sea desestimada la petición del reclamante.

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 al realizar el contrato, el consumidor debe ser informado y tener constancia de que el mismo se ha perfeccionado y el derecho que le corresponde de conocer con claridad las condiciones pactadas conforme a las cuales va a obtener el servicio.

La empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de OCHENTA EUROS (80 euros), en concepto de compensación ante la situación creada, y el gasto generado ya que al no tener confirmación de la realización o no del contrato por parte de la empresa reclamada, actuaba en la confianza de estar utilizando la tarifa plana.

Así, procede que el reclamante abone la factura que aportó con su reclamación y que tiene pendiente de pago con la empresa de telefonía, dado que reconoce haber hecho esos accesos a internet que le han sido facturados, si bien fuera de la tarifa plana, y otros servicios y llamadas que realizó.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 143/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

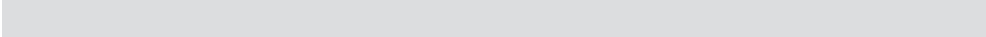
Por supuestas irregularidades en el servicio y en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de arbitraje. Aporta copia de la oferta de la empresa para contratar el alta de una línea ADSL a la que quiso acogerse. El sistema contratado funcionó durante un mes, pero sin correo electrónico, la empresa le informó que le darían cuenta de correo, y no lo ha hecho. Tuvo una avería y dio la incidencia por teléfono, pasó el técnico el 17-12-01 a repararla, pero después, el mismo día ya no pudo acceder a internet. Desde esa fecha ha estado insistentemente intentando aclarar el asunto con la empresa reclamada, en innumerables llamadas telefónicas. Optó por quitar el módem, ya que no tenía servicio y guarda estos componentes. Al dejar de tener servicio (desde el 17-12-01) dejó de pagar las facturas que le pasaban al cobro. Ha recibido cartas amenazantes de empresas de recobros, lo que considera constituye coacción, tipificada en el artículo 620 del Código Penal. Solicita rescindir el contrato, por incumplimiento por parte de la empresa y darse de baja, sin coste y que quede extinguida la deuda y por tanto que se cese en actuaciones de recobro. Aporta documentos y se deja copia en el expediente: oferta de la empresa reclamada, partes de instalación y reparación, cartas de empresas de recobro.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, según consta en el expediente, no comparece por medio de representante ni por escrito. No consta que haya hecho contestación, oposición o alegaciones a la reclamación y solicitud de Arbitraje sobre este asunto que le fue notificado el 14-05-02.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, habida cuenta de que el equipo suministrado por la empresa no ha funcionado correctamente para dar el servicio y que por parte de la empresa reclamada ha habido una total falta de atención ante las incidencias y las reclamaciones efectuadas. Así, declaramos extinguida la relación contractual entre el reclamante y la empresa reclamada y se declara extinguida la deuda existente. La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro y cancelará cualquier inscripción que haya podido hacer contra el reclamante en registros de morosos,



impagados o solvencia patrimonial y así certificará que lo ha hecho, por escrito dirigido a la parte reclamante y a esta Junta Arbitral. En el plazo de quince días desde la notificación de este Laudo, la empresa reclamada podrá retirar del domicilio del reclamante, y éste deberá facilitar su entrega, el módem y los componentes que proporcionó, y de no hacerlo, quedarán a disposición del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 214/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta con fecha 01-08-01 solicitó tarifa plana de acceso a internet a la empresa reclamada; le asignaron un nodo de conexión incorrecto, con lo cual le son facturados los accesos a internet por otra empresa de telefonía como llamadas metropolitanas. Reclama a la empresa reclamada telefónicamente en octubre de 2001 y le es asignado un nodo de conexión correcto, con lo cual las facturas emitidas con posterioridad se regularizan.

Reclama a la empresa reclamada, y a la otra empresa y ninguna de las dos empresas le aporta solución.

Solicita la devolución del importe de las llamadas metropolitanas de las facturas emitidas por la empresa de telefonía con fecha 04-10-01 y 04-12-01.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de la audiencia, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa con fecha 22-08-02, no comparece por medio de representante, ni por escrito ni por medio alguno para presentar sus alegaciones y contestar a la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por la parte reclamante, y teniendo en cuenta que, de acuerdo con sus manifestaciones el número del nodo de conexión fue facilitado telefónicamente por la empresa reclamada, resultando éste erróneo, acuerda, **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, declarando el derecho de la misma a que le sea abonada por la empresa reclamada la suma de 21,064 pesetas (126,60 euros) por el importe de las llamadas metropolitanas satisfechas por la misma a la empresa de telefonía durante el periodo de tiempo comprendido entre el 24-07-01 y el 03-10-01, ambos inclusive.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 257/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuesta irregularidad en facturación por acceso a internet

LA PARTE RECLAMANTE formuló reclamación contra la empresa reclamada y una empresa de telefonía por el cobro en dos facturas, de los importes en llamadas metropolitanas, la primera de 523,73 euros más el IVA y la segunda por importe de 381,51 euros más el IVA, importes absolutamente desproporcionados en relación a su consumo habitual en llamadas metropolitanas. Tenía contratada tarifa plana con la empresa reclamada, y le enviaron un e-mail comunicando que cambiaban el nodo de acceso. Llamó por teléfono para asegurarse que era correcto, y al comunicarle que no había problema cambió el nodo en el acceso telefónico a redes. Que la empresa de telefonía le ha facturado las llamadas al nuevo nodo como metropolitanas y además le ha cobrado la tarifa plana. Reclama el importe de las llamadas.

LA PARTE RECLAMADA no comparece y envía escrito en el que manifiesta que comunicó oportunamente por e-mail el cambio del nodo indicando que el propio reclamante debía comunicar el nuevo número de conexión a su operador de telefonía fija para mantener las mismas condiciones de tarificación.

LAUDO

Consideramos que la empresa reclamada, es simplemente el portal de acceso a internet utilizado por el reclamante, y así mismo, que notificó adecuadamente mediante e-mail el cambio de nodo necesario y las operaciones complementarias a realizar para completar el proceso correctamente, y por ello entendemos que no cabe atribuir responsabilidad alguna en el problema acaecido y en consecuencia debemos DESESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 289/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación de accesos a internet

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató tarifa plana para el acceso a internet con la empresa reclamada, en una determinada franja horaria, a final de 20-01. No le informaron que para aplicarle la tarifa plana tuviera que acceder por algún número en concreto. Al recibir la facturación, comprobó que no le habían aplicado la tarifa plana y que sus conexiones eran facturadas en tarifa ordinaria. En llamada de reclamación le dijeron que por vía telemática, esto es por mensajes enviados a su ordenador, la compañía le habría informado del número por el cual tenía que acceder. Las llamadas de voz las realiza a través de otra operadora y eligió la empresa reclamada para sus conexiones a internet. El resto de las llamadas se las facturaría otra operadora. Explica que con anterioridad accedía a internet por otra compañía y explica, que aún después de contratar la tarifa plana con la empresa reclamada, seguía accediendo a través de la otra compañía. Explica que marcaba el prefijo de la empresa reclamada para que sus accesos a internet los facturara la empresa reclamada. Explica su configuración del acceso a redes y que utilizaba el acceso por la otra compañía anteponiendo el prefijo de la empresa reclamada, para que le facturara la empresa reclamada. Considera que muchos problemas se derivan de que se contrata por teléfono y no hay una constancia escrita de la información. En reclamación por la factura, incluso le informaron que debía acceder por la empresa reclamada. Insiste en que, tras contratar tarifa plana, seguía accediendo a internet como antes.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el teléfono por el que reclama, tiene contratado con la empresa reclamada sólo el alquiler de línea y los consumos son facturados por otra operadora. El 24-10-00 solicitaron el alta de detalle de un destino metropolitano y se contrató ese servicio. El resto de consumos, son facturados por otra operadora. Sin embargo, resulta que el cliente, anteponiendo un prefijo de la empresa reclamada, lleva por esta compañía determinadas llamadas. A lo largo de 2001, la Comisión nacional del Mercado de las Telecomunicaciones, cambió los nodos de acceso de las operadoras y cambiaron los prefijos, de prefijos provinciales a prefijos 908. Entonces, cada operador debía informar a sus clientes de los nuevos nodos asignados. El 14-10-01, por llamada telefónica, el cliente informó a la empresa reclamada cuál era el nodo de acceso a internet para ser sus llamadas

facturadas dentro de la tarifa plana. En la base de datos de la empresa reclamada tiene que constar el nodo que utiliza el usuario para que sus accesos sean facturados dentro de la tarifa plana. Entra en el análisis de que el reclamante, incluso antes de contratar la tarifa plana, siempre antepone el número para acceder por la empresa reclamada y que sea ésta quien le facture. Considera que el reclamante no puede alegar ignorancia sobre internet para impugnar una facturación de la empresa reclamada, siendo que ha sido capaz de utilizar diferentes itinerarios y proveedores de acceso. Explica que no es obligación de la compañía detallar las llamadas metropolitanas; sí que figura el detalle de las llamadas a aquel número que seleccionó, y concertó ese servicio expresamente. Considera que la facturación y cargo son correctos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y estudiada la documentación aportada y repasado el detalle de la factura de la empresa reclamada de fecha 04-12-01, considera que en el periodo 29-09-01 al 14-10-01, se producen tres circunstancias que han motivado la reclamación:

- 1. Contratación de tarifa plana de acceso a internet por el reclamante.**
- 2. Modificación del nodo de conexión del portal de acceso a internet del reclamante.**
- 3. No se comunica dicho cambio a la empresa reclamada.**

Por consiguiente, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, dado que, al no conocer la empresa reclamada el nuevo número del nodo de acceso a internet, continuó aplicando la tarifa plana al número anteriormente prefijado; por todo lo cual se considera correcta la factura impugnada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 355/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje y se refiere a la documentación que acompaña. En julio de 2000 contactó con la empresa reclamada para solicitar el servicio de tarifa plana en tarde-noche. Una vez realizada la solicitud de conexión a este servicio a través de internet, confió en que su utilización era plenamente efectiva, quedando anulado el consumo que pudiera haberse efectuado a partir de ese momento a través de otra empresa de telefonía. Transcurridos varios meses, comprobó que había pagado el consumo realizado por el mismo concepto también a dicha empresa de telefonía. Tal circunstancia se había producido al no haberles indicado el operador de la empresa reclamada, el código que debía introducir cada vez que utilizara el servicio tarifa plana de la empresa reclamada, comunicación que no se realizó ni verbalmente a través del teléfono ni de forma escrita. Ante esta situación reclamó a la compañía, intentando darse de baja también en innumerables llamadas a la empresa reclamada, sin conseguir nunca una respuesta efectiva. También reclamó por buro fax, del que aporta copia, en el que hacía el repaso de todas las incidencias e intentos de solución que había hecho ante la compañía. Al no recibir nunca una respuesta efectiva, tuvo que reclamar a través del Arbitraje de Consumo. Reclama porque, pese a haber pagado las cuotas, no ha podido disfrutar del servicio de tarifa plana. Pese a las innumerables llamadas para solucionar la situación, siempre encontró la falta de atención de la empresa reclamada por toda respuesta. Ante esto, sólo encontró como solución solicitar la baja. Le llegó una devolución de 16 euros. En este acto reclama la devolución de 170,30 euros, que se anulen todas las facturas pendientes de pago, que se cese en las actuaciones de recobro, que dejen de hacerle llamadas amenazantes y enviarle cartas de empresas con amenazas, como las que aporta de una de estas empresas. Le gustaría que la empresa reclamada hubiera aportado como prueba las grabaciones de todas sus llamadas telefónicas a la empresa, con motivo de sus reclamaciones, pues una operadora de la empresa reclamada le dijo que todas las conversaciones estaban siendo grabadas. Se reitera en todos los datos aportados a la empresa reclamada en la reclamación efectuada por buro fax de 20-03-02, del que aporta copia al Colegio Arbitral. Ha intentado por todos los medios darse de baja del servicio ante la reiterada falta de atención por parte de la empresa.

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, analizada la incidencia, se ha podido comprobar tras un estudio de las conexiones realizadas por el reclamante, que el enrutamiento a través de otra empresa únicamente puede deberse, o bien a una defectuosa configuración del número de nodo para disfrutar de la tarifa plana contratada con la empresa reclamada (al no introducir el prefijo de la empresa reclamada), o bien que el reclamante configuró su ordenador creando un icono alternativo de conexión a internet a través de la otra empresa operadora (dado que los usuarios son libres de elegir al operador que le proporcione las conexiones), lo que provocó que el importe de sus conexiones a internet durante el periodo de tiempo señalado fueran facturadas por la otra operadora. Fuera de estos supuestos, escapa del conocimiento de la empresa reclamada el motivo por el que la otra empresa operadora factura al reclamante las conexiones efectuadas, máxime teniendo en cuenta que la configuración del nodo de acceso únicamente puede efectuarse desde el terminal del usuario, al que la empresa reclamada en ningún caso puede tener acceso. En consecuencia, el reembolso por parte de la empresa reclamada de los importes facturados por la otra operadora, implicaría el traslado a la empresa reclamada de toda responsabilidad por los conceptos facturados por otro operador, lo que resultaría del todo desproporcionada e implicaría un grave perjuicio para la empresa reclamada. No obstante, la empresa reclamada, siguiendo su política de dar a sus clientes la máxima satisfacción posible y lamentando las molestias ocasionadas, ha procedido a anular las facturas objeto de controversia. Detalla y enumera las facturas que rectifica a importe cero euros: son las de 15-08-01, 15-09-01, 15-10-01, 15-11-01 y 15-12-01. De igual modo, se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para excluir los datos del reclamante en los ficheros de solvencia patrimonial y créditos.

LAUDO

El colegio Arbitral a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante.

El Colegio Arbitral, sin entrar a valorar la incorrecta configuración del nodo por parte del usuario, entiende que la falta de una respuesta efectiva por parte de la empresa reclamada, ante los muchos intentos del usuario de solucionar el problema, ha provocado que la situación se prolongara en el tiempo, generando facturas sucesivas en una situación en la que el reclamante no obtenía el servicio.

Así, en compensación al reclamante, la empresa reclamada procederá a abonarle, mediante transferencia bancaria la cantidad de 170,39 euros, correspondientes a las facturas del 01-08-00 a 01-06-01. La empresa reclamada procederá a anular las facturas que en este momento están pendientes de pago, dando por cancelada toda deuda por estos hechos. La empresa reclamada hará inmediatamente efectiva la baja solicitada por el reclamante, quedando rescindida toda relación contractual entre las partes.

La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobros y cancelará cualquier inscripción que haya podido efectuar contra el reclamante por estos hechos en registros de morosos, impagados o solvencia patrimonial, y certificará que así lo ha hecho, por escrito, dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 440/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató tarifa plana reducida, el día 02-01-02 recibe una factura con 125 euros; les envía carta certificada a la empresa reclamada para reclamar después de haber reclamado telefónicamente en varias ocasiones; al enviarles la segunda factura por importe de 213,46 euros vuelve a reclamar por medio de correo certificado, solicitando que le den de baja.

El reclamante decide presentarse en persona a la central de la empresa reclamada de Barcelona; con fecha 25-04-02 la empresa reclamada le da de baja en el servicio.

El reclamante ha acudido también a Madrid para aclarar su situación en referencia al fichero de morosos en que la empresa reclamada ha incluido al reclamante por la devolución del importe de las facturas no abonadas.

El reclamante solicita en este acto la anulación de cualquier factura o cargo que haya pendiente con la empresa reclamada, así como su no inclusión en cualquier fichero de morosos en que pueda estar por causa de esta reclamación.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la no aplicación del descuento por tarifa plana que el reclamante tenía contratado con otra empresa operadora.

Se ha procedido por parte del Servicio de Atención al Cliente a la rectificación de los importes de las facturas objeto de la reclamación; quedando pendiente por parte del reclamante el abono de 79,74 euros, indicándole los medios de pago posibles.

Asimismo se ha procedido por parte de la empresa reclamada a realizar las gestiones necesarias para suspender las acciones de recobro iniciadas y a confirmar que los datos del reclamante no han sido incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, entiende que no se aprecia responsabilidad alguna en la actuación de la empresa reclamada, considerando que los problemas alegados por el reclamante son consecuencia de una incorrecta conexión efectuada por éste; no obstante apreciándose una deficiente atención al cliente por parte de la empresa reclamada y en consecuencia unos perjuicios ocasionados al reclamante, este Colegio Arbitral ACUERDA cancelar las facturas pendientes de cobro que adeuda a la empresa reclamada el reclamante. Así mismo la empresa reclamada procederá a dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en los que estuviera inscrito por esta causa, quedando de este modo resuelta cualquier relación contractual que pudiera existir entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 530/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en facturación con tarifa plana

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató el servicio de tarifa plana con la empresa reclamada para utilizar internet. Su proveedor de acceso a internet era otra empresa operadora y le comunicó un cambio de número. Hizo el cambio de configuración a ese nuevo nodo. Nadie le informó que debía comunicar este cambio a la empresa reclamada para seguir utilizando la tarifa plana. A partir de entonces, las llamadas a internet no se facturaron dentro de la tarifa plana, sino que le llevó un sobrecoste en su factura al ser cobradas fuera de la tarifa plana que estaba pagando. Reclama 372,53 euros. Aporta carta de la empresa reclamada en la que entiende que la empresa reconoce un error en el periodo facturado de abril-mayo y le reintegran la cuota tarifa plana. Reconoce que en el momento de los hechos, desconocía el sistema de funcionamiento de los accesos a la red, a través de un nodo; y consideraba que sus conexiones eran establecidas por una línea de la empresa reclamada y por tanto, dentro de la tarifa plana que había contratado. Reitera que la empresa operadora le comunicó el cambio de nodo, pero no le informó que este cambio debería haberlo notificado a la empresa reclamada; de haberlo sabido, lo hubiera comunicado, desde luego, a la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el teléfono objeto de reclamación, titularidad del reclamante, en este momento está portado a otra operadora. Figuran las reclamaciones por teléfono y por escrito, al que se ha hecho referencia. Por reclamación por escrito de 09-05-02, se considera que no ha habido información por parte de la empresa operadora de que debería haber comunicado este cambio a la empresa reclamada. Ésta compensó al reclamante por criterio comercial, sin reconocer que existiera un error. En este momento, el reclamante tiene pendientes de pago importes correspondientes a las facturas de 04-04-02 y 04-06-02, por lo que mantiene una deuda de 372,53 euros. La empresa reclamada, ejerciendo reconvencción sobre la reclamación planteada, reclama en este momento la deuda del reclamante por importe de 372,53 euros. En cuanto al objeto de reclamación, consta la contratación de tarifa plana el 31-10-01, dando como nodo el asignado, así es el propio internaura quien debe comunicar a la empresa reclamada el nodo que utiliza para aplicar la tarifa plana. Sólo consta esa comunicación, por tanto sólo a éste y en el horario estipulado, se aplicará la cuota de tarifa plana. Las comunicaciones que se

hagan a otro nodo, lógicamente, no serán afectadas por la tarifa plana. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, ordenó que a lo largo de 2002, los nodos locales (ej. 976...) deberían pasar a ser nodos 908 ó 909. Así la otra empresa operadora, en este caso debió uniformar a sus clientes del cambio de nodo; y así, habiendo cambiado el nodo, el internauta debería haber informado a la empresa reclamada de ello, para aplicar a sus comunicaciones la tarifa plana.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y vista la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, al considerar que no puede hacerse responsable a la empresa reclamada del cambio del nodo de acceso del proveedor de internet elegido por el reclamante. Así resulta que para aplicar la tarifa plana el nuevo número asignado por la empresa operadora y configurado por el reclamante en su ordenador, la empresa reclamada debería conocer el nuevo nodo elegido.

Queda acreditado que la empresa reclamada ha compensado, en atención comercial al reclamante, con el descuento de la cuota tarifa plana no utilizada y que el servicio de comunicación de datos se ha prestado. Por todo ello, declaramos liquida, vencida y exigible la deuda que el reclamante mantiene con la empresa reclamada por importe de 372,53 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 742/02-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por presunta irregularidad en facturación e instalación

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que le instalaron el cable y dejó de funcionar el teléfono que tenía. La instalación se la dejaron en la cocina, y nadie les dijo que si no estaban conformes con la instalación podrían rescindir el contrato. Desde la instalación dejó de funcionar internet. Un técnico de la empresa reclamada les dijo que el módem no funcionaba por una chispa de una tormenta. Llevaron el módem a otro técnico y les dijo que funcionaba perfectamente. Solicitó la baja por escrito el día siguiente, el día 12 de junio. Le han facturado en dos ocasiones que fueron devueltas. Solicitan que se les retire el material, se les anule la facturación, y se les indemnice en la cantidad de 1 euro.

LA PARTE RECLAMADA se afirma y ratifica en su escrito de oposición a la reclamación planteada; que el problema está en el módem del ordenador, ya que no llegó a consumarse la portabilidad. Mantienen como reclamación el importe de la factura 30-06-02 por importe de 38,16 euros, anulando la siguiente. Manifiesta estar dispuesto a retirar el material.

LAUDO

A la vista de las alegaciones formuladas por las partes, y documentos presentados, consideramos que no queda probado que la avería del módem del ordenador sea achacable a la intervención realizada por los técnicos de la empresa, por lo que desestimamos la pretensión indemnizatoria.

Por el contrario, considerando que la baja se solicitó el día 12 de junio de 2002, como se acredita por el documento de baja presentado, entendemos que el demandante no adeuda cantidad alguna por servicios prestados, por lo que mandamos que queden definitivamente anuladas las facturas giradas y declaramos que el reclamante no debe nada a la empresa reclamada.

Por último, aceptando la pretensión de retirada de aparatos y asimismo aceptando la oferta de la empresa de su retirada, mandamos que así se haga a la mayor brevedad.

Este es nuestro laudo ESTIMANDO PARCIALMENTE las pretensiones deducidas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 749/01-JA

TELÉFONO-INTERNET

Por supuestas irregularidades en servicio de telecomunicaciones

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrataron con la empresa reclamada atraídos por la oferta que les presentó un comercial: 39 euros al mes por servicio de televisión, teléfono e internet, a los que sumar los gastos del consumo telefónico. Se aseguraron con el comercial y repetidamente les dio oferta. Sin embargo, le sorprendió que por un aparato instalado debería luego pagar un alquiler. Resultó que le suponía unos gastos de los que no le habían informado, por ejemplo de alquiler del módem. No le ofrecieron otro módem que el que proporciona la empresa. Decidió darse de baja, ya que no respondía a lo que le habían ofrecido. Hicieron múltiples intentos para darse de baja, recibiendo siempre excusas y no una solución efectiva. Les hicieron enviar un fax y así lo hicieron. De nuevo volvieron a intentar la baja, nunca le pasaban con el departamento adecuado, siempre con dilaciones y con excusas. Visto que no encontró una solución efectiva, acudió a los servicios de consumo. Volvió a reclamar a la empresa reclamada por buro fax. Añade que seguía siendo usuario de otra empresa operadora, siendo que no le habían portado a la operadora reclamada. Acudieron a instalarle el teléfono. Luego acudieron a quitarle las conexiones de internet y de TV. Tuvo muchos problemas en la utilización de internet. No funcionaba. Reitera su reclamación: solicita la baja definitiva, siendo que no le interesa el servicio y que los precios no se corresponden a la oferta que les hizo el comercial. Alude a la contestación de la reclamada, que recibió de la Junta Arbitral, en fase de mediación. Durante cuatro meses le estuvieron facturando por un servicio que no recibía. Primero recibió un recibo por importe de 74,10 euros, y luego otro por 45,24 euros. Añade que el teléfono al que llamaba para reclamar y solicitar reiteradamente la baja no era gratuito, sino que al estar operando con la otra empresa operadora, le generaba gastos. Reclama por todas las molestias sufridas en sus gestiones y por los gastos en comunicaciones telefónicas y de fax que le ha generado. Considera que sus gastos, incluso superan los 25 euros que les reclama la empresa.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se reitera en el escrito de contestación a la reclamación que consta en el expediente y la parte reclamada conoce. La oferta a la que se alude está sometida a la portabilidad a favor de la empresa reclamada, por tanto, dándose de baja en el servicio con el operador en

el que está. Desconoce por qué el reclamante no hizo la solicitud de portabilidad. Explica que al reclamante se le respetó la cuota de 39 euros y así le facturaron junio y julio, pese a que no había solicitado la portabilidad. Explica las facturas emitidas que se corresponden a esa tarifa de 39 euros, al mes, o aplicada proporcionalmente a los días utilizados. En cuanto al problema con internet, consta a la empresa que acudió un técnico el 17 de junio al domicilio del reclamante y se comprobó si la configuración estaba bien realizada y se comprobó con otro equipo que era correcto, por eso sugirió que podía haber una avería en el ordenador del reclamante. Respecto a la baja, es necesario que la solicite el titular del contrato y por escrito, este escrito tuvo entrada el 10 de julio y es a partir de esa fecha la que se tiene en cuenta por la empresa reclamada para facturar. Propone anular las facturas de agosto, 20 días facturados de julio y mantener la facturación por los días de alta en los meses de junio y julio. Así resultan 47,60 euros a favor de la empresa. Ignora qué persona informó telefónicamente al reclamante ni si le explicó que la solicitud de baja hay que hacerla por teléfono. Considera que han utilizado los servicios de televisión y que el problema de internet no es debido a la empresa reclamada, sino que la causa está en el PC del reclamante. Rectifica, en el sentido de ser coherente con lo expuesto, ya que no había servicio de telefonía, rebaja su reclamación a 25 euros. Explica que tanto el personal comercial como el que atiende telefónicamente son personal de la empresa reclamada y tienen la información y formación necesaria para atender correctamente a los clientes. Explica que para obtener la oferta al precio que ha expuesto es preceptivo tener efectuada la portabilidad. Queda sin explicar cómo se factura el servicio (que incluye telefonía) sin tener verificación de haberse efectuado la portabilidad. Considera que el gasto hecho por el reclamante en buro fax era innecesario.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, considerando que la información, el servicio de telecomunicaciones contratado, y el servicio de atención al cliente prestado por la empresa reclamada han sido deficientes, hasta atender definitivamente su reiterada solicitud de baja. Por ello, la empresa reclamada procederá a anular la factura que tiene pendiente de pago por importe de 47,60 euros y se dará por cancelada cualquier tipo de deuda por estos hechos entre el reclamante y la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1151/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación de servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que contrató un bono de 15 minutos diarios para llamadas a EE.UU. (450 minutos por 17,50 euros). Controla minuciosamente las llamadas, fechas y minutos para ajustarse al bono correctamente y evitar facturaciones elevadas, ya que optó por este bono por precio. Al revisar la facturación correspondiente, observa que no se ajusta al bono contratado, y devuelve la factura. Posteriormente promociona otro bono de 30 minutos diarios para llamadas a EE.UU. (1.000 minutos por 28,21 euros), al que se acoge. Observa facturaciones incorrectas, establecimientos de llamadas reiterativas. Telefónicamente le piden disculpas y le explican que el aparato falla y por este motivo se producen esas repeticiones en los establecimientos de llamadas. Recibe otra llamada que niega la información anterior de la avería en el teléfono. Manifiesta que no ha realizado esos intentos de llamada. Igualmente le informan con posterioridad al bono contratado que hay un cargo adicional del IVA, con lo cual el precio final no le compensa.

Confirma que las facturas pendientes son de fecha 15-08-01 e importe 250,36 euros, de fecha 15-04-02 e importe 117,45 euros y de fecha 15-08-02 e importe 244,41 euros.

El abono que le aplican de 127,67 euros no lo ve correcto porque observa irregularidades, por ejemplo las llamadas repetitivas que nadie le explica con certeza a qué se deben. Ante el descontrol e información contradictoria desconfía de las facturas, y las devuelve. Ha perdido mucho tiempo en revisar facturas, en reclamar, y no entiende cómo no recibe facturas definitivas correctas con detalle de las llamadas realizadas efectivamente.

No puede precisar cuánto deben facturarle, no es su labor, la empresa debería presentar las facturas correctas con detalle y pagaría con normalidad, aunque opina que aproximadamente debería pagar el bono, 28,21 euros y en global unos 102,56 euros. No aporta facturas precedentes para estimar su consumo habitual, reitera que no ha superado una facturación de unos 102,56 euros.

Considera que de cada factura pendiente debería pagar como mucho 100 euros. Ha respetado el uso del bono, incluso cuando al cumplir los minutos diarios contratados, hacía llamadas mediante otra operadora para optimizar el precio.

Manifiesta que los trastornos ocasionados son elevados, revisiones de facturas, llamadas, etc.

De este control minucioso, no admite la aplicación incorrecta del bono, y la facturación de establecimientos de llamadas que reitera no ha realizado. Reclama la presencia de la empresa reclamada para haber tratado el tema de los establecimientos de llamadas reiterativos.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para este acto, comparece mediante escrito de fecha 04-09-03 y manifiesta que *“les dirigimos la presente contestación a la reclamación interpuesta de adverso por el reclamante.*

El motivo de la reclamación planteada tiene como origen disconformidad del reclamante con la aplicación del descuento Bono Flexible Plus contratado con la empresa reclamada, en las facturas de fecha 15-08-01 e importe de 250,36 euros, de fecha 15-04-02 e importe 117,45 euros y de fecha 15-08-02 e importe 24,41 euros.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia, se ha podido verificar que se produjo una incidencia en el cambio de modalidad del Bono Flexible Básico, previamente contratado por el reclamante, al Bono Flexible Plus. En su consecuencia en la factura de fecha 15-08-01 e importe 250,36 euros, dicho Bono fue aplicado en su modalidad “Básica” en lugar de su modalidad “Plus”.

Es por ello que desde la empresa reclamada se procedió a abonar el importe de 127,67 euros, en concepto del descuento que no le fue contabilizado en el periodo correspondiente al reclamante. Dicho importe le fue aplicado mediante un descuento en la factura de fecha 15-10-01 e importe –86,44 euros.

En referencia a la factura de importe 250,36 euros, que encontrándose impagada, ha sido parcialmente abonada por el importe de la factura de importe –86,44 euros, quedando una deuda para la misma pendiente de abonar por parte del reclamante de 163,92 euros.

De igual modo, en relación a las facturas de fecha 15-04-02 e importe 117,45 euros y de fecha 15-08-02 e importe 244,41 euros, se ha podido comprobar tras el estudio de las mismas que el Bono Flexible Plus se aplica correctamente en ambas facturas.

En su consecuencia, ambas facturas son correctas y a fecha de hoy está pendiente de regularizar su saldo por parte del reclamante.

Asimismo, en relación con el saldo pendiente de pago por el reclamante, que de conformidad con lo manifestado asciende a 525,78 euros, se solicita abono del mismo por parte del reclamante.

A tales efectos, el reclamante puede escoger uno de los métodos que indicamos a continuación: Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando a nuestro departamento de Gestión de Cobros en el número de teléfono gratuito. Realizando una transferencia bancaria en nuestra cuenta, y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al número de Madrid.

Finalmente, manifiesta que se han suspendido temporalmente las acciones de recobro iniciadas.”

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y del desglose de las facturas aportadas objeto de la reclamación, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no ha sido correcta la aplicación de los Bonos contratados por el reclamante. Por tanto, el reclamante deberá abonar las tres facturas pendientes de pago, descontando la cantidad de 150 euros en concepto de compensación por los trastornos ocasionados. En consecuencia, el reclamante abonará a la empresa reclamada el importe de 375,78 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1153/02-JA

TELÉFONO

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. No está de acuerdo con el escrito de alegaciones presentado por la empresa reclamada. El operario fue a retirar el descodificador el 14-05-03, ya que desde el día de la instalación tenían problemas con el servicio que habían contratado. Este operador manifestó que le habían encargado que retiraran el descodificador, pero que tenía que dejar todas las televisiones en perfectas condiciones. En su casa hay cuatro televisores que funcionan. Mostró a este operador toda la instalación que se había hecho en su domicilio. El operario le informó que tenía orden de la empresa de retirar el descodificador pero dejar todos los televisores en condiciones y le manifestó que la instalación hecha le parecía inadecuada. Relata que a su casa han tenido que acudir hasta trece técnicos, manifestando que había una instalación defectuosa, lo que daba problemas. Añade que a todos los técnicos que acudían a su casa les pidió un parte de trabajo y nunca le dieron parte, informe o albarán alguno. El operario referido, enviado por la empresa reclamada manifestó que dejaría escrito a la empresa que no podía devolverle la línea a la conexión de la comunidad, por la deficiente y extraña instalación que se había hecho. Ha intentado en innumerables ocasiones solucionar el asunto en las oficinas de la empresa, sin obtener nunca una solución a su problema. Seguía reclamando que se le garantizara que sus televisores se vieran correctamente y para siempre. Ante esto, y asesorado en las propias oficinas de la empresa, se vio obligado a no atender los pagos del servicio de TV, pagando el resto de servicios, sin embargo, ante esta posición le amenazaron con cortar el teléfono. Habida cuenta de que la empresa ha reconocido que el problema es causado por ellos, reclama que se quite toda la instalación de su casa, de manera que reciba la señal de TV por la instalación de la Comunidad y no por las instalaciones que ha dejado en su domicilio la empresa reclamada. Mantiene que recibe la señal de TV por la instalación de la empresa reclamada y quiere que esta situación sea suprimida, volviendo a la situación inicial. Manifiesta que en la pantalla de su televisión aparecen canales con el logo de la empresa reclamada. Las cadenas que anteriormente veía por la señal de la Comunidad las sigue viendo correctamente. Reclama indemnización por los perjuicios sufridos, el tiempo que le está ocupando intentar solucionar esta situación, las innumerables esperas a los técnicos, sus reclamaciones infructuosas en las oficinas de la empresa,

etc. Y reclama de la empresa reclamada que se le abonen los gastos que sean necesarios para desinstalar los elementos de esa empresa y que su TV se vuelva a ver a través de los equipos e instalaciones de la Comunidad. La empresa que hace el mantenimiento en la Comunidad le ha informado de cuánto podrían costar estos trabajos, motivo por el cual reclama a la empresa reclamada la cantidad de 500 euros. Manifiesta que no tiene cantidades pendientes de pago con la empresa, correspondiente al servicio de teléfono, que efectivamente ha recibido, pero considera que no le corresponde el pago de las cuotas de TV ya que nunca recibió correctamente el servicio.

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 una vez analizada la reclamación, se ha verificado que el reclamante solicitó la baja del servicio de TV contratado, siendo la desconexión aplicada en fecha 14-05-03. Posteriormente un técnico de la empresa reclamada se dirigió al domicilio del reclamante para proceder a la retirada de los equipos. Cuando un cliente solicita la instalación de cableado en su domicilio, ésta pasa a ser propiedad de él, por lo que si se aplica la baja de los servicios contratados, la instalación continúa siendo propiedad del cliente. Es por ello que la empresa reclamada no debería hacerse responsable de la desinstalación o manipulación del cableado, ya que no es de su propiedad. El cliente confirma que la señal de TV que recibe es correcta y teniendo en cuenta que por parte de la empresa reclamada ya no es ofrecido este servicio ya que se encuentra desconectado, posiblemente reciba la señal a través del receptor de TV de su comunidad.

Finalizado el acto de audiencia, el Colegio Arbitral estimó que, previo a dictar Laudo, era del todo conveniente y necesario disponer de más elementos de información para resolver sobre este asunto, y por tanto **ACORDÓ**: Conceder al reclamante el plazo de veinte días, a partir de esta notificación para aportar un informe escrito de instalador autorizado que se expresara:

1. Si la señal de televisión que llega a sus aparatos es la de la Comunidad de Propietarios o no.
2. En caso de que el informe pueda acreditar, que tras la prueba de desconexión realizada, que la señal que se recibe no procede de los equipos de la Comunidad de Propietarios, sino de otros, deberá dar presupuesto detallado de los trabajos necesarios para reponer el servicio de manera que en el domicilio del reclamante se reciba la señal de TV directamente de los equipos de la Comunidad. El presupuesto deberá incluir también la

correcta retirada del cableado que dejó la empresa. En caso de que la confección de este informe presupueste reportar gastos al reclamante, deberá acreditarlos ante el Colegio Arbitral.

En el plazo referido, el reclamante ha presentado este informe y presupuesto, emitido por una empresa de instalaciones, según el cual el 23-09-03, se realizaron las oportunas comprobaciones MANIFESTANDO:

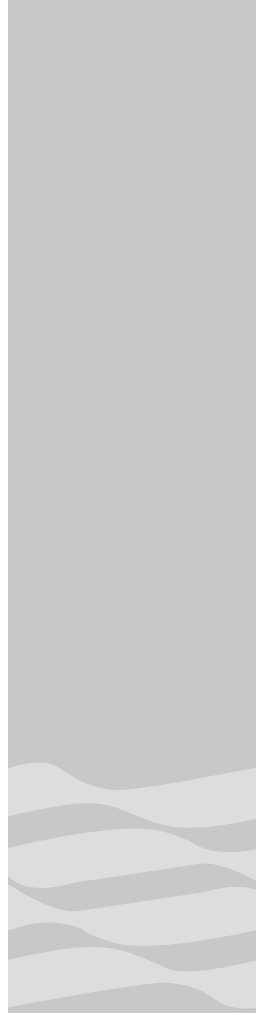
1. Comprobar que en su televisor del salón se veían diferentes programas de TV.
2. Desconectar el amplificador de la Comunidad de Propietarios de esta finca, resultando que se seguían recibiendo los mismos programas de TV en su vivienda, comprobar que en otra vivienda del piso octavo de la misma comunidad no se recibía ningún canal de TV; volver a conectar el amplificador de la Comunidad y comprobar que en esta vivienda se recibían los programas de TV de la Comunidad. Aporta presupuesto de esta empresa para dejar la instalación de antena en la vivienda con dos tomas de TV, una en el salón y otra en el dormitorio principal; colocación de dos bases de enchufe TV; sustitución del cable desde el exterior de la vivienda al interior de la misma y retirada del cable colocado actualmente desde el exterior al interior de la vivienda en el dormitorio principal. El presupuesto no incluye trabajos de albañilería, pintura, etc., ni ningún tipo de obras necesarias por obstrucción, rotura u otra causa de la canalización existente para la sustitución del cable

LAUDO

El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante al haber quedado acreditadas mediante el informe pericial correspondiente las deficiencias alegadas por el reclamante en la instalación interior de TV realizada por la empresa reclamada.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará, mediante giro postal o transferencia bancaria al reclamante la cantidad de TRESCIENTOS EUROS (300 euros) en concepto de subsanación de las mencionadas deficiencias, reposición de su instalación en la situación anterior a las actuaciones realizadas por la empresa reclamada e indemnización por los perjuicios ocasionados.

TELEFONÍA MÓVIL



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 106/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tenía teléfono de contrato con la empresa reclamada en el año 2000. La última factura de ese año no la pagó en el momento de ser presentada, sino en cuanto pudo, al cobrar la paga extra de diciembre. Le cortaron la línea de teléfono en diciembre de 2000. Pidió en enero de 2001 insistentemente que le dieran de baja el teléfono definitivamente, ya que no tenía línea. En el mes de septiembre le llamaron, requiriéndole de pago el equivalente a 60.000 pesetas, aproximadamente. Luego le pidieron más de 100.000 pesetas de los meses de julio, agosto y septiembre, luego le reclamaban una cantidad diferente, al parecer correspondiente a enero, febrero y marzo, de hasta más de 136.000 pesetas, aproximadamente. Cambió de tarjeta de su móvil, insertándole una tarjeta de prepago de la empresa reclamada, cambió el número de teléfono. Las llamadas a que se refiere, en la que le exigen cantidades, las hacen a este nuevo número de móvil. No aporta documento alguno, ni de las facturas impugnadas ni cartas de la empresa de recobros que le llaman y escriben reclamando cantidades. Por ello no puede clarificar cuál es el estado de su deuda, si es que existe y en su caso a qué conceptos o periodos de facturación corresponden las deudas que le reclaman. Afirma que controlaba su teléfono y que nadie más lo utilizaba y que en toda su jornada de trabajo, no lo utilizaba, por lo que no ve justificados los importes elevados que le facturaban. Reclama además dado que tenía la línea cortada, por lo que no podía hacerse usos de su teléfono. Una empresa de recobro le reclama deuda por escrito, por cartas a su domicilio en Zaragoza. Incluso afirma que personal de esta empresa es quien le recomendó acudir a esta Junta Arbitral para solucionar el asunto.

Por parte de **LA EMPRESA RECLAMADA** fue aportada documentación y contestación a la reclamación, que si bien entró en el Registro General de la Diputación General de Aragón en tiempo y forma, llegó a la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, y al Colegio Arbitral con posterioridad a haberse celebrado el Acto de Audiencia el día y la hora convocados.

La parte reclamada en el referido escrito de ALEGACIONES, del que se da copia a los miembros del Colegio Arbitral, expone:

Primera: Que la reclamante manifiesta en su escrito de reclamación que “en los meses de enero, febrero y marzo, la compañía reclamante cortó el servicio de

mi teléfono, siendo que me venía mejor no reclamé nada...”. Que a lo supracitado, esta mercantil quiere poner de manifiesto que el servicio se suspendió con fecha 07-02-02, momento hasta el cual la reclamante gozó del servicio contratado, como se desprende de la factura emitida en fecha 01-03-01, en la que se recoge el detalle de llamadas realizadas hasta esa fecha (se aporta doc. uno).

Segunda: Que el servicio se suspendió por impago de las facturas emitidas en fecha 1 de enero y 1 de febrero de 2001, cuyos importes ascienden, respectivamente a 498,93 euros y 332,54 euros (impuestos incluidos). (Se adjunta, doc. dos y tres).

Tercera: Que la empresa reclamada puso en conocimiento de la cliente los importes debidos, a fin de que procediera a su pago, conforme a la obligación dimanante del contrato suscrito. Al respecto destacar que la empresa reclamada se encuentra legitimada activamente para reclamar las cantidades consumidas por el cliente con posterioridad, habida cuenta que firmó el contrato de prestación de servicios y alquiler de las líneas, cumplió con su obligación y no ha sido reintegrada en el total de las facturas expedidas, resultando, en consecuencia, acreedora de las cantidades no pagadas. Por lo supracitado indicar que según dispone el art. 1088 del Código Civil. “Toda obligación consiste en dar, hacer o no hacer alguna cosa”. Por lo que la empresa reclamada ha cumplido con la prestación del servicio y el cliente debe pagar por el servicio consumido. Asimismo el art. 1254 del Código Civil dispone “El contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio”. Finalmente indicar que se produce un enriquecimiento injusto por parte del cliente. El cliente debe pagar por el tráfico realizado y consumido.

Cuarta: Que la reclamante señala no querer pagar algo que no le corresponde. Al respecto indicar que el detalle de llamadas que acompaña las facturas indicadas –y de las que la cliente no ha satisfecho su pago– muestran cómo la cliente ha realizado un gran número de llamadas de larga duración y/o coste elevado. Así se muestra en los mismos documentos, en los que, a modo de ejemplo, se ha subrayado alguna de estas llamadas.

Quinta: Que por todo lo expuesto, vemos oportuno y necesario que la reclamante proceda al pago de la cantidad de 831,47 euros en concepto de facturas debidas (vencidas y exigibles), emitidas en los meses de enero y febrero de 2001. En su virtud, solicita se condene a la reclamante al pago de 831,47 euros en concepto de facturas debidas por razón del servicio que la empresa reclamada le prestó en su día.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante al no haber quedado acreditado por su parte que las llamadas facturadas no fueran realizadas desde su teléfono. Por tanto, declaramos el derecho de la empresa reclamada a cobrar las facturas pendientes de pago, por servicios prestados y facturados que asciende al importe de OCHOCIENTOS TREINTA Y UN EUROS CON CUARENTA Y SIETE CÉNTIMOS (831,47 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 131/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en el servicio y en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió el teléfono en cuestión sobre todo por motivos de trabajo, ya que lo necesitaba y quería tener esta línea para asuntos profesionales, independiente de su teléfono privado. Lo utilizó con normalidad, hasta que en un momento dado dejó de recibir llamadas. De ello se dio cuenta a finales de enero de 2002. La empresa reclamada se puso en contacto con su domicilio, pero habló con la madre del reclamante, no con él. No le dieron una explicación convincente sobre el cambio de número que se había efectuado. Había encargado tarjetas e impresos comerciales con el número de teléfono inicialmente asignado. Intentó solucionar el asunto con la empresa reclamada y únicamente le ofrecieron una compensación de 1.000 pesetas, cantidad que afirma que recibió. Lo que pedía era que, en todo caso, se realizara un nuevo contrato, con un cambio de número, pero siempre que las dos partes estuvieran de acuerdo, tal como establece el contrato que tenía con la empresa reclamada. Rechaza las alegaciones de la empresa y se reitera en su reclamación en tanto que le ha ocasionado gastos y pérdidas de clientes, al producirse este cambio de número. La empresa reclamada no se ponía en contacto con él a través del nuevo número de móvil, de otra compañía, que les facilitó. Añade que en el municipio de Pozuelo de Aragón, donde le aseguraron que tenía cobertura, no la tiene dentro de su domicilio en tal municipio. Se reitera en su reclamación de indemnización por los gastos que le supuso el material comercial por importe de 765,15 euros. Desea zanjar el asunto y rescindir la relación contractual con la empresa reclamada a todos los efectos.

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. Alegaciones.

Primera: Que al reclamante se asignó inicialmente en contrato el número; posteriormente, la empresa reclamada detectó que este rango pudiera ocasionar problemas a nuestro cliente, pudiendo sufrir alguna anomalía el servicio prestado, por lo que, en aras de evitar cualquier perjuicio al reclamante, se procedió a modificar el número de teléfono asociado al servicio contratado, por otro de numeración muy similar.

Segunda: Que el reclamante manifestó haber adquirido material de oficina, en el que se indicaba el número de teléfono que había contratado. Recibida esta información, y en aras a no perjudicar en nada al cliente, se estudió la viabilidad de recuperar el número original, tras comprobar que no iba a existir ningún problema en su uso. Verificado este extremo, finalmente se pudo asignar el número original al reclamante, como había solicitado.

Tercera: Que si bien es cierto que durante tres meses el reclamante tuvo asignado un número distinto al contemplado en el contrato, debe tenerse en cuenta que dicho cambio se hizo en aras a garantizar el correcto servicio durante este periodo. En cuanto a la indemnización que el reclamante solicita, aportando la factura en la que se reflejan los costes de material de oficina en el que supuestamente aparece el número asignado, no podemos comprobar que en las mismas se recogiera el número de móvil asignado inicialmente. En todo caso, puesto que el supracitado número se recuperó poco tiempo después, el reclamante ha podido utilizar el material adquirido, y que se contempla en dicha factura. Tampoco consta justificante de adquisición de nuevo material en el que aparezca el segundo número asignado.

Cuarta: Que el reclamante entiende que no debe hacer efectivo el pago de las facturas emitidas en los meses de diciembre y enero, cuyos importes se detallan, con el pretexto de que el número de teléfono que permitió disfrutar del servicio al cliente no es el que se asignó por contrato. Las supracitadas facturas son: factura 16-12-01 por 79,30 euros, impagada y factura de 16-01-02 por 182,59 euros, impagada. Pendiente de pago: 261,89 euros, impuestos incluidos. Al respecto decir que el cliente, en su reclamación, reconoce haber hecho uso de la línea asignada en segundo lugar, por lo que habiendo consumido los importes facturados, éstos deben hacerse efectivos. Ante el no pago del cliente, señalar que, según el art.1088 del Código Civil, “toda obligación consiste en dar, hacer o no hacer alguna cosa”. Como se acredita mediante copia del contrato aportada por el reclamante en su escrito, éste asumió unas obligaciones frente a esta compañía, básicamente la de pago de los servicios prestados. Por lo que la empresa reclamada ha cumplido con la prestación del servicio y el cliente debe pagar por el servicio consumido. Asimismo, el art. 1254 del CC dispone: “El contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar servicio”. En consecuencia con lo antedicho, el art. 1544 del CC establece: “En el arrendamiento de servicios, una de las partes se obliga a ejecutar una obra o prestar a la otra un servicio por precio cierto”. La empresa reclamada ha prestado el servicio, como lo demuestra el hecho de que el cliente realizara llamadas en el periodo en que se emitieron las facturas. Igualmente, el cliente pudo solicitar la baja del mismo, conforme a lo dispuesto en las Condiciones Generales del Contrato del Servicio Pospago entre el

cliente y la empresa reclamada, no haciéndolo en su momento y aceptando, con el uso la nueva línea asignada, las condiciones del servicio. Por lo que la empresa reclamada presta un servicio y el cliente debe pagar por el mismo el precio establecido.

Quinta: Que el reclamante, al no haber abonado las facturas, está incurriendo en un enriquecimiento injusto, debido a que se benefició de un tráfico telefónico consumido que con posterioridad no abonó. SUPLICA al Colegio Arbitral que obligue al reclamante a abonar la cantidad de 261,89 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación del reclamante por entender que se ha producido un incumplimiento injustificado, por parte de la empresa reclamada al haber modificado el número asignado al reclamante sin haber acreditado las razones para ello y por haberlo hecho sin comunicarlo previamente al mismo. Por todo ello, la empresa reclamada deberá indemnizar al reclamante con la cantidad de SETECIENTOS SESENTA Y CINCO EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS (765,15 euros) en concepto de los gastos generados. Así mismo, el reclamante NO DEBERÁ ABONAR la cantidad de 261,89 euros reclamados por la empresa reclamada ya que los mismos corresponden a facturas de periodos en los cuales la prestación del servicio fue claramente deficiente e incompleta. Así, se declara extinguida la deuda y la relación contractual entre las partes, por lo que la empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro contra el reclamante por estos hechos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 157/02-JA

TELEFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en el servicio y en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en diciembre de 2000, atraído por una publicidad en TV contrato un pack por el cual durante seis meses podría acceder a ciertos canales de televisión y a internet. En principio, no le entregaron el teclado, y lo reclamó y fue posteriormente entregado. Posteriormente recibió facturas de la empresa reclamada con consumo “0” y por “0 pesetas”. Finalizados los seis meses contratados, decidió darse de baja, ya que no le interesaba, pero le ofrecieron prorrogarlo gratuitamente por tres meses más. Antes de este nuevo vencimiento, solicitó la baja y desde el 1 de octubre de 2001 el equipo dejó de funcionar. Retiraron el equipo de su casa, pero sin embargo, inexplicablemente, después, lo seguían reclamando. Definitivamente, en octubre de 2001, todo dejó de funcionar y consideró que la baja era efectiva a todos los efectos. Sorprendentemente le llegaban facturas de la empresa reclamada a su nombre, pero dirigidas a un número desconocido. Averiguó que se trataba de una cuenta infantil de su hija, de carácter patrimonial, que desde luego él no había facilitado para domiciliar cargo alguno. No consta en la entidad bancaria que nadie diera orden de domiciliar recibos en esa cuenta, por lo que pudo solucionar el asunto con la entidad bancaria. Después de la devolución del equipo y la baja, la empresa reclamada le presentó dos facturas (de enero y abril) por importe de 37,12 euros cada una, las cuales, lógicamente rechazó. En innumerables ocasiones intentó solucionar el asunto a través del 060, sin conseguir nunca una respuesta satisfactoria. Recibió cartas amenazantes de empresas de recobro, incluso después de haber presentado su solicitud de arbitraje y haber sido ésta admitida.

Reclama la rescisión de toda relación contractual con la empresa reclamada, que se de por extinguida la deuda, ya que no debe pagar por un servicio que no recibió, que dejen de enviarle cartas amenazantes y que le excluyan de cualquier registro de morosos.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, no comparece por escrito ni por medio de representante. No consta que la empresa reclamada haya hecho alegaciones o contestado o hecho oposición alguna a la reclamación y Solicitud de Arbitraje sobre este asunto, que le fue notificada el 14-05-02.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante. Así, con efecto 1 de octubre de 2001, dado que el reclamante no ha hecho uso de los servicios de acceso a internet y habida cuenta de la falta de respuesta y atención por parte de la empresa, se dará por rescindida toda relación contractual del reclamante con la empresa reclamada, a su vez, se da por totalmente extinguida la deuda que pueda existir por estos hechos, por lo cual, la empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro y cancelará cualquier inscripción que se haya podido hacer contra el reclamante, por este asunto, en cualquier registro de impagados, morosos o solvencia patrimonial y certificará que así lo ha hecho, por escrito, dirigido al reclamante y a esta Junta Arbitral.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 187/02-JA

TELEFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio de tarifa plana

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se dio de alta del servicio de tarifa plana de la empresa reclamada a finales del mes de enero de 2002, y utilizó el servicio siguiendo los horarios establecidos para utilizar la tarifa plana contratada. Le sorprendieron las dos facturas siguientes de otra empresa operadora por el elevado importe que le facturaba. Reclamó a la empresa operadora y realizaron revisión de línea y equipo y el funcionamiento era correcto. Le informaron que el nodo por el que accedía a internet era un nodo de la empresa operadora y se le facturaban los consumos. No está de acuerdo con ello, puesto que configuró su ordenador con el nodo que le proporcionó la empresa reclamada; reclamando a la empresa reclamada, incluso le dijeron que posiblemente le dieron mal el nodo; se reitera en que el único nodo que ha configurado en su ordenador es el proporcionado para obtener la tarifa plana con la empresa reclamada. Reclama además por los importes facturados en concepto de tarifa plana ya que no le dieron el servicio. Al contratar el servicio con la empresa reclamada, fue siguiendo los pasos que le indicaba; primeramente llamó al número de la empresa reclamada y pidió la tarifa plana, a continuación siguió puntualmente los pasos que le indicaban por teléfono para configurar el ordenador y que sus conexiones fueran facturadas en la tarifa plana que contrataba. Intentó utilizar un disco para la instalación, pero al no funcionar, llamaron al teléfono que figuraba, una línea 902 y siguió las instrucciones que le iban dando. Manifiesta que su contrato y su alta lo concertó por teléfono y por teléfono le dieron todas las instrucciones que ella siguió. Relata la sucesión de llamadas que tuvo que realizar en múltiples ocasiones, sin obtener una respuesta efectiva de la empresa reclamada. Sorprende que siendo que inicia su relación contractual con la empresa reclamada a finales de enero de 2002, como reitera en sus facturas, que aporta, figure un “historial de facturación”, incluso indicando consumos en meses anteriores (octubre-noviembre y noviembre-diciembre, del año anterior), previo a contratar con la empresa reclamada. Reclama a la empresa reclamada la cantidad resultante de la diferencia de la media de sus consumos habituales con el gasto generado en su facturación de la otra empresa operadora, al no haberse aplicado la tarifa plana para sus conexiones a internet, cuantifica su reclamación en 240,40 euros; además reclama la devolución de la cuota tarifa plana de la empresa reclamada por dos meses,

ya que no recibió el servicio, por ello reclama además, 37,12 euros. Reclama que quede totalmente extinguida la relación contractual con la empresa, como lo solicitó a finales del mes de marzo.

LA PARTE RECLAMADA, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, según consta en el expediente, no comparece por medio alguno ni ha hecho alegaciones o contestación a la reclamación y Solicitud de Arbitraje de este expediente, interpuesta por la reclamante, y que le fue formalmente notificada a la empresa reclamada el 23 de mayo de 2002.

LAUDO

El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por la reclamante. El Colegio Arbitral considera que la información proporcionada a la usuaria por la empresa reclamada fue deficiente, aun sin quedar suficientemente acreditado que la configuración hecha por la usuaria de su ordenador fuera la idónea para utilizar la tarifa plana. Por ello, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de **CIENTO CUARENTA EUROS (140 euros)**, como compensación al gasto generado por sus conexiones a internet en el momento que confiaba estar haciéndolas conforme a la tarifa plana que tenía contratada con la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 330/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en contrato de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que esperaba ver a la parte reclamada en persona en esta vista; la empresa reclamada no ha intentado solucionar su problema hasta que reciben la reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Solicita que la empresa reclamada pida disculpas públicamente por los hechos acaecidos. Acepta el problema informático que hubo.

Afirma que la reclamante nunca se negó a formalizar el contrato, pero sí a proporcionar sus datos privados; tampoco se ha negado en ningún momento a pagar las facturas adeudadas.

Le han devuelto la tarjeta de su móvil con el saldo existente, pero únicamente una vez que han recibido la reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Reitera su solicitud de disculpas públicas por parte de la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que ha realizado las gestiones oportunas al objeto de satisfacer las pretensiones de la reclamante, en cuanto que se ha migrado nuevamente su servicio de pospago a prepago, manteniendo el saldo que tenía en su tarjeta originariamente, esto es, 23 euros. Sin embargo, ésta ha manifestado no estar conforme con la resolución, solicitando unas disculpas por escrito en el “Heraldo de Aragón”, entendiendo la empresa reclamada que esta pretensión es desproporcionada en relación a los hechos acaecidos, y en segundo lugar, por haberse solucionado su reclamación. La empresa reclamada vuelve a ofrecer en este acto sus disculpas por las molestias causadas a la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada ya que, sin perjuicio de considerar que no parece deba vincularse la firma de un contrato de telefonía móvil a la contestación de determinadas preguntas que pueden pertenecer al ámbito privado de la persona, es cierto también que, cambiado nuevamente el servicio de la re-

clamante de pospago a prepago y mantenido el saldo de su tarjeta en la suma de 23 euros, no es posible acceder a su petición de que la empresa reclamada efectúe una disculpa pública a través del periódico de mayor tirada de Zaragoza (“Heraldo de Aragón”), ya que la cuestión no ha alcanzado el ámbito público, manteniéndose en el ámbito privado de las partes, en el cual ya existe compromiso de la reclamada en orden a la presentación de una carta de disculpa; debiéndose por parte de la empresa reclamada remitir la misma a la reclamante en el plazo máximo de quince días a partir de la recepción del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 376/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que recibió la contes-tación de la empresa en agosto, por escrito (30-06-02) que le fue remitido por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Explica que en un viaje a Cuba se llevó su móvil, fundamentalmente para utilizar la agenda, y al recibir allí llamadas confirmó que funcionaba y lo utilizó. Al recibir la factura, por su elevado importe, consideró que se trata de un atraco. Al reclamar, tras requerirle muchos datos personales, le in-formaron de las tarifas que eran aplicables al roaming, o llamadas en itinerancia o al extranjero. Se refiere a las copias de las facturas aportadas. Considera que tam-poco están bien sumadas. Explica que le informaron que en el caso de Cuba, el es-tablecimiento de llamada asciende a 1,26 euros y 4,52 euros el minuto, IVA no in-cludido. Considera que estas tarifas son un atraco. Explica que el teléfono lo utilizaba para su trabajo, al no atender el pago, le cortaron el servicio y por ello luego se vio obligado a cambiar su publicidad comercial, tarjetas, inserciones en guías y hacer desvíos de llamada. Considera que nadie le informó previamente del importe de las tarifas. Considera que si bien las tarifas son libres, éstas son demasiado elevadas. Considera que hay errores de cálculo, pero no concreta cuáles, aprecia que es evi-dente que no se ha calculado correctamente. Explica que cuando pidió las tarifas a la compañía no le indicaron diferente aplicación en diferentes franjas horarias. Con-sidera una falta de atención al consumidor que la empresa no haya comparecido per-sonalmente en el acto de audiencia. Reitera que todo parte de una falta de informa-ción adecuada previa sobre las tarifas que resultarían aplicables. Está totalmente disconforme en el precio aplicable a estas llamadas.

Se ratifica por tanto en su solicitud de Arbitraje en la que reclamaba daños y perjuicios por daños psicológicos, por el susto recibido, por importe de cien millo-nes de euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito del que se da copia a la parte reclamada y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. En sus alegaciones se refiere y ratifica en el contenido de las hechas en fecha 30 de julio de 2002. La Junta Arbitral de Consumo de Aragón dio traslado al reclamante de estas alegaciones, en fecha 06-08-02.

Manifiesta: que el reclamante adeuda la cantidad de 866,56 euros, correspondientes a las facturas de fecha 01-04-02 y 01-05-02, no encontrándose en ningún fichero de solvencia patrimonial y crédito por el presente asunto, en tanto se resuelva la presente reclamación. Interesa destacar que el reclamante no se encuentra conforme con el cobro de las llamadas recibidas en itinerancia, informándole que al estar conectado a un operador extranjero, la persona que llama paga la llamada a móvil y el que recibe paga el tramo de una llamada internacional, no obstante este hecho se encuentra reflejado en la “Guía del Cliente” en su apartado II “Cómo Hacer y Recibir Llamadas en el Extranjero”, quedando incluido en la citada Guía que para una mayor información se llame a nuestros Centros de Relación con el Cliente, los cuales funcionan las 24 horas y los 365 días del año. No obstante, se ha realizado un exhaustivo estudio del asunto que nos ocupa, confirmando que las facturas objeto de la presente reclamación son correctas, así como la tarificación de las llamadas realizadas y recibidas en itinerancia. Considera que la compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto, por lo que espera que el reclamante abone la presente deuda generada por el consumo realizado. En consecuencia, solicita se dicte laudo desestimando la reclamación interpuesta.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, entiende que el servicio se ha prestado, y para ello ha sido necesaria la intervención de otros operadores telefónicos extranjeros, ya que la infraestructura de telecomunicaciones de la empresa reclamada afecta al territorio español. Así, en todo caso el reclamante podría haber consultado previamente las tarifas y condiciones para utilizar su teléfono de la empresa reclamada en Cuba y las condiciones del roaming.

Por todo ello se ACUERDA DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante y que no procede, por tanto, la indemnización solicitada por el reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 515/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que realizaron una primera visita al stand de la empresa reclamada en unos grandes almacenes con fecha 04-06-02, solicitándole el DNI y el número de cuenta corriente. Acuden provistos de dichos documentos, y aduciendo problemas técnicos no les dan de alta el contrato.

Al día siguiente vuelven a acudir a la tienda y se les comenta que el contrato estaba en estudio, y que el teléfono no llegará hasta el momento en que se apruebe el contrato.

En días posteriores, y ante la serie de inconvenientes y molestias que les está causando el tema acuden a solicitar la anulación del contrato, indicándoles la empresa reclamada telefónicamente que era posible, sin embargo la comercial del stand les comunica que no es posible.

Finalmente, el teléfono les fue facilitado con fecha.

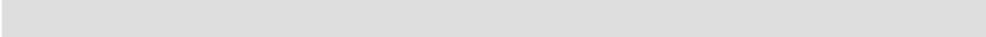
Afirma que el aparato le ha sido sustraído, no lo tiene en su poder en este momento, debido a que le ha sido robado.

Solicita la rescisión del contrato con fecha 04-06-02, devolviéndose todos los importes abonados desde esa fecha hasta hoy.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta una serie de alegaciones, de las cuales se entrega una copia al Colegio Arbitral, así como a la reclamante, en las cuales manifiesta que en fecha 04-12-02 ya se informó a la reclamante que no se podía efectuar la baja del servicio sin aplicar el cargo por baja anticipada, en virtud del contrato firmado, mostrándose ésta conforme con la explicación ofrecida y acordando mantener activa la línea; entendiéndose por tanto, solucionada la reclamación planteada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que si bien existió una voluntad inicial de



contratar los servicios del operador telefónico de la empresa reclamada, a la vista de las dificultades para hacerlos efectivos la reclamante desistió de los mismos, y en consecuencia no utilizó el servicio telefónico contratado en ningún momento.

Por tanto, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 69,65 euros correspondientes a la cuota fija mínima mensual de las diez facturas abonadas hasta la presente fecha; quedando rescindido el contrato suscrito entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 543/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en seervicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirieron el teléfono con contrato de la empresa reclamada el 05-01-02. El aparato funcionaba normal, pero algunas teclas estaban un poco flojas. El aparato estaba en garantía, lo llevó a la tienda y lo enviaron desde allí a reparar. Estuvo dos meses reclamándolo, y al final lo recibió, pero le querían cobrar 24 euros, alegando que la avería que presentaba no estaba cubierta por la garantía. No pagó esta cantidad. Volvieron a enviar el teléfono a reparar. Reclamaba un teléfono en condiciones. Llamó a Atención al Cliente de la empresa reclamada y manifiesta que le trataron muy mal, al final logró hablar con alguien y le dijo que el problema lo tenía que solucionar la marca del móvil. Le indicaron una dirección en Zaragoza para reparar su teléfono y lo llevó el 13 de mayo de 2002. Allí le dijeron que el terminal estaba averiado y que había que reparar el teclado. Considera que la empresa reclamada debe responder porque se trata de un producto promocional vendido por la empresa reclamada. A raíz de recibir la compañía la reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo, le llamaron de la empresa reclamada. Aporta el contrato (de fecha 05-01-02) y la documentación que traía el contrato que hizo con la empresa reclamada. En este acto reconoce que el aparato funciona, que no le ha dado ningún problema de funcionamiento, pero mantiene su reclamación porque en el servicio técnico en el que le atendieron en Zaragoza, le dijeron que el teclado estaba mal y debía repararse. Reitera que nunca ha tenido problemas en un año para llamar o para recibir llamadas ni para utilizar las funciones normales del teléfono. Solicita un cambio del terminal.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante, y al Colegio Arbitral y que se adjunta al acta y al expediente. Se trata de una comunicación hecha por fax el 20-05-03. Hace referencia a la oferta pública de sometimiento de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, según la cual no se somete al Arbitraje de Consumo en el supuesto de incidencias en el terminal telefónico.

Consta en el expediente que la Junta Arbitral de Consumo de Aragón trasladó a la empresa reclamada la reclamación (fecha de notificación 25-09-02), y según lo previsto en el RD 636/1993, de 3 de mayo, la empresa reclamada disponía del plazo de 15 días para contestar a esta reclamación. Consta una carta de contestación de la empresa reclamada de fecha de entrada 21-10-02, en la que la empresa reclamada

no hace oposición alguna a la reclamación trasladada, ni hace referencia a su exclusión al Arbitraje, sino que manifiesta que está haciendo las gestiones oportunas para facilitar en el menor plazo posible una solución satisfactoria al reclamante. Esta respuesta fue enviada al reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada acuerda DESESTIMAR LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante, por entender que no queda suficientemente acreditado que el defecto en el terminal telefónico sea un defecto en origen, en el momento de la adquisición del mismo, a la vista de lo expresado por los servicios técnicos, que manifiestan que dicha avería se debe a un mal uso del mismo, y por tanto, no está cubierta por la garantía del fabricante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 616/02-JA

TELEFONÍO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en servicio telefónico y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que un comercial (aproximadamente en septiembre de 2001) les convenció de la oportunidad que les daba la empresa de establecer dos líneas y tener servicio de identificación de llamadas, buzón de voz y dos números diferentes con una línea digital ADSL. El servicio y la atención prestada fue desde el primer momento muy deficiente, tanto para la instalación y el cableado interior por parte de una empresa subcontratada como por otra segunda empresa que apareció en su domicilio. Al instalarles por fin el aparataje, comprobaron que no tenían servicio de identificación de llamada, estuvieron varios días sin línea telefónica alguna y posteriormente les quitaron una de las líneas que habían concertado. Para la instalación entraron un sinnúmero de personas en su domicilio, a diferentes horas, causando las consiguientes molestias. Ante esto se vieron obligados a volver a ser clientes de otra empresa de telefonía. Reclama por los días que han estado incomunicados, así como por el incumplimiento por parte de la empresa reclamada. Se dirigieron en varias ocasiones al comercial que les hizo el contrato, sin obtener una respuesta efectiva. Ante la falta de atención no contrataron ni servicio de televisión ni de internet. En cuanto a las facturas que le reclama la empresa en el escrito de alegaciones, considera que no proceden, ya que corresponden a fechas en las que ya habían dejado de ser clientes de la empresa reclamada para volver a serlo de la otra empresa, esto es, consideran que no proceden cargos por servicios después de darse de baja en la empresa reclamada. En su contrato acordaron que lo harían sin cuota de alta. En este acto reclama una indemnización por importe de 3.000 euros, por los perjuicios creados y los inconvenientes que han sufrido, incluso daños morales y reclama como daños el importe del nuevo alta en la otra empresa de telefonía. No cuantifica cuál es el importe del nuevo alta en la nueva empresa. Aporta al Colegio Arbitral el decodificador que le instalaron y sigue en su posesión; contrato con la empresa reclamada, folleto publicitario y Solicitud de portabilidad a la nueva empresa de telefonía.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y a la parte reclamante y se adjunta al acta y al expediente. Alega que tras el estudio técnico realizado por la empresa se procedió a verificar el correcto estado de los servicios contratados por el reclamante. El reclamante hizo

uso del servicio de telefonía, realizando llamadas de larga duración a través de las líneas. Manifiesta que las facturas generadas del periodo 01-06-02 a 28-02-03 y en las que únicamente aparecen llamadas reflejadas, no se tarifica cuota mensual por los servicios contratados, ya que fue aplicado el descuento de cuota mensual. Informa que a fecha de hoy están pendientes de regularizar su saldo con esta compañía las facturas de fecha 01-08-02 e importe de 91,27 euros, de fecha 01-10-02 e importe de 35,06 euros, en las que únicamente son tarifadas llamadas realizadas por el reclamante,

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN interpuesta por el reclamante y en su virtud, el reclamante abonará las facturas que tiene pendientes de pago, por servicios que ha utilizado de telefonía, considerando además, que como se concertó, no le ha sido facturada la cuota de alta. Así, debe abonar la factura emitida con fecha 01-08-02 e importe de 91,27 euros, y la de fecha 01-10-02 e importe de 35,06 euros. No hacemos pronunciamiento sobre los 0,99 euros reclamados en el escrito de alegaciones de la empresa.

Por otro lado, en compensación a los perjuicios y molestias ocasionados por la mala atención y servicio prestado por parte de la empresa reclamada se le compensará con el importe correspondiente a la cuota de alta en la otra empresa de telefonía, que estimamos en 69,02 euros, IVA incluido.

Por todo ello, el reclamante mantiene una deuda con la empresa reclamada de 57,31 euros. Una vez saldada, se declara extinguida la relación contractual entre las partes.

No podemos hacer pronunciamiento sobre la indemnización solicitada de 3.000 euros, por no haber sido acreditados los daños, o justificados los gastos generados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 620/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía móvil y disconformidad con la facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tras contratar el servicio (19-04-02), la primera factura que le llegó era correcta. Sólo utilizaba el teléfono para sus viajes. Manifiesta que cuando no lo usaba, lo tenía desconectado, en un armario y con la tarjeta quitada. Así, el 09-05-02 fue a utilizar el teléfono y no pudo, en la compañía le informaron que no tenía línea porque tenía una importante factura impagada (más de 600 euros). Reconoce que ella, personalmente no comprobó si tenía o no línea, es decir si podía hacer llamadas; se limitó a quitarle la tarjeta y guardarlo cerrado. Acudió al establecimiento donde había adquirido el teléfono para obtener alguna información, le remitieron al establecimiento de la empresa reclamada de Zaragoza. Allí le dijeron que lo único que tenía que hacer era callarse y pagar. Nunca le explicaron por qué o cómo se habían producido esas facturas o mensajes que se le facturaban. Únicamente le dijeron que esas llamadas se hicieron “desde la línea”. Asegura que nadie ha podido acceder al terminal ni a la tarjeta que quitaba y dejaba en una mesilla, tras recibir la primera comunicación de que debía unos 691 euros. A partir de entonces nunca usó el teléfono, reitera que lo tenía apagado y había quitado la tarjeta. Lo que siempre ha exigido es una explicación de porqué en días y horas en que su teléfono está sin uso y ni siquiera lo lleva consigo, sino que lo tiene guardado, aparecen llamadas o mensajes en las facturas. No puede aceptar que el 10-05-02 le digan que tiene una importante factura impagada si es que la factura inmediatamente anterior emitida fue pagada. Se reitera en que sólo está dispuesta a pagar las llamadas y mensajes que efectivamente hizo, y todo eso ascendió al importe de 3,64 euros, IVA incluido. Manifiesta que no reconoce tampoco como suyas las llamadas que aparecen en factura hechas el 15 y 16 de mayo, siendo éste el número de teléfono fijo de su casa. También niega que esos días recibiera llamadas en el teléfono fijo de su casa. Manifiesta que desde su móvil no llamó a atención al cliente de la empresa reclamada el 21-05-02. Considera que no pudo enviarse el mensaje a un teléfono móvil el día 10-05-02, porque ese día ya no tenía línea, sin embargo reconoce que ese número de teléfono móvil es conocido por ella. No tuvo ningún problema o anomalía en el funcionamiento del teléfono. No comprobó en su terminal si había registros de SMS enviados desde el mismo. No aporta el terminal al acto de audiencia, ni la tarjeta SIM.

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

1. La reclamante indica que en la factura de 23-05-02, que asciende a 1.307,53 euros, se factura un consumo correspondiente a SMS que ella no ha realizado, por lo que solicita la anulación de dicha factura y el pago únicamente de 3,65 euros correspondientes a las llamadas que constan en la misma.
2. La empresa informa que, a fin de estudiar la reclamación trasladada y realizadas las comprobaciones oportunas, contactó con las compañías proveedoras del servicio de mensajes cortos de texto objeto de controversias recabando información para confirmar si constaba solicitud de sus servicios por parte de la reclamante. Que efectivamente se ha confirmado que la reclamante hizo uso de los servicios ofrecidos por dichas empresas, por lo que la tarificación de los SMS y las llamadas en la factura de fecha 23-05-02 es correcta; así mismo se ha confirmado por el Departamento de facturación y de sistemas de información. El envío y recepción de mensajes cortos desde los terminales móviles sólo pueden ser realizados a solicitud del propio cliente o persona de su entorno con acceso a su móvil, por lo que la facturación está correctamente realizada y tarificada por parte de la empresa reclamada. Por tanto, en virtud de la cláusula 13 de las condiciones generales del contrato de servicio postpago, la reclamante está obligada a abonar en tiempo y forma las cantidades que se deban a la empresa reclamada por la utilización del servicio, por lo que procede reclamar el pago del importe de la factura de 23-05-02, que asciende a 1.307,53 euros, IVA incluido. Acompaña copia de la citada factura y solicita se dicte Laudo condenando a la reclamante al pago de la cantidad citada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, al no haber quedado acreditado que las llamadas o mensajes facturados no fueran hechas desde su terminal o desde la tarjeta SIM vinculada a su contrato con la empresa reclamada. Por tanto, se declara líquida, vencida y exigible la deuda por importe de 1.307,53 euros que la reclamante mantiene con la empresa reclamada y la compañía le reclama en el escrito de alegaciones, si bien por mandato de este laudo, tal cantidad será abonada fraccionada en seis pa-



gos mensuales. Una vez sea pagada totalmente la deuda, la empresa reclamada certificará que ha cancelado cualquier inscripción que pudiera haber contra la reclamante por estos hechos en registros de impagados, morosos o solvencia patrimonial y así lo comunicará a la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 748/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por presunta irregularidad en facturación de teléfono

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que adquirió un teléfono móvil el día 20-02-02, que se averió 20 días después, se llevó a reparar y tras varias gestiones resultó que no tenía arreglo, comprometiéndose la empresa reclamada a la entrega de otro terminal telefónico, que lo enviaron sin batería y luego sin tapa. A fecha de interposición de la demanda arbitral seguía sin terminal. Solicita se le entregue un teléfono similar al adquirido y se le indemnice en las molestias y quebrantos padecidos.

LA PARTE RECLAMADA, tras exponer los distintos tipos de garantía manifiesta que su adhesión al sistema arbitral abarca las reclamaciones que puedan presentar sus clientes con motivo de la prestación del servicio GSM por parte de la empresa reclamada, quedando excluidas las incidencias relativas a reparaciones o cuestiones de terminales o equipos, que no son fabricados por la compañía, según establece en el punto 41 de las Condiciones Generales de uso del Servicio GSM prestado por la empresa reclamada. Igualmente indica que se ha realizado un abono por importe de 15 euros en el servicio de la empresa reclamada del demandante.

LAUDO

ESTIMAMOS PARCIALMENTE la reclamación en lo relativo a la entrega de un terminal telefónico nuevo al no quedar acreditada la exclusión en la oferta de adhesión al sistema arbitral del tipo de reclamación de que se trata y considerar que el reclamante tiene derecho a recibir en garantía un terminal telefónico nuevo que funcione correctamente. Por ello mandamos a la demandada que haga entrega al demandante de un terminal telefónico nuevo de las mismas características o similares prestaciones al que adquirió en su momento, caso de que todavía no le haya sido entregado.

Por el contrario, no aceptamos la petición de indemnización por los daños y perjuicios causados, dado que no se han acreditado documentalmente.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 754/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que a la reclamante se le han producido una serie de daños, contrató una facturación la cual no fue activada hasta después de una semana de su contratación, y siempre a petición e instancia suya.

A la semana siguiente se ocasiona una avería, en la que se produce un corte de línea, siendo en unas fechas en que sus familiares se encontraban en el pueblo de vacaciones, ocasionándole un perjuicio económico, ya que la reclamante debía efectuar llamadas telefónicas a diario.

Con fecha 15-08-02 ya dispone de línea, sin embargo los mensajes no le llegaban al terminal, debiendo hacer un segundo duplicado de tarjeta SIM con fecha 12-09-02.

Tras la primera carta recibida por la empresa reclamada en marzo de 2003 llamó a la empresa reclamada para solucionar el problema, en Atención al Cliente le afirman que le van a realizar un descuento en la siguiente factura que le emitan; en marzo le descuentan, sin su conformidad, el importe de 4,68 euros.

En ningún momento la reclamante ha dado su conformidad a la solución planteada por la empresa reclamada, afirma en sus alegaciones.

Por ello solicita por todos los perjuicios ocasionados y conceptos reclamados el importe de 180 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax enviado a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón a la 21,01 horas del día 10-06-03. Se hace entrega de una copia de las alegaciones a todos los componentes del Colegio Arbitral, en dichas alegaciones se afirma que la reclamada ha realizado unos abonos por importe de 14,27 euros en virtud de la incidencia ocurrida en el momento de tramitar la migración de la línea de la reclamante de prepago a pospago.

Por otro lado la empresa reclamada afirma en sus alegaciones que se ha puesto en contacto con la reclamante, quien se ha mostrado conforme con la solución adoptada y ha confirmado el correcto funcionamiento de su servicio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que los perjuicios causados a la reclamante no han sido suficientemente indemnizados con lo ya abonado con anterioridad a esta vista por la empresa reclamada.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante el importe de 60 euros, mediante talón bancario nominativo a favor de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 863/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía móvil y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió, junto con su mujer un PACK DUO, más o menos en diciembre de 2000. En todo este tiempo, hasta el día de hoy han sufrido un sinnúmero de averías, llamadas que no han podido realizarse, llamadas que se han cortado, etc. Lo califica como un desastre de servicio. Las llamadas se intentaban en lugares normales, en ciudades y zonas habitadas, como la ciudad de Jaca y la de Zaragoza, por lo tanto en las que se espera que haya una cobertura normal para el servicio. Reclamó en muchísimas ocasiones a la empresa reclamada y nunca le dieron ninguna explicación ni solución. Tras presentar su Solicitud de Arbitraje y ser notificada esta empresa, sí que se puso en contacto la empresa con él; antes nunca lo habían hecho, ni mucho menos recibió una explicación. Acredita que ha hecho recargas, de las que constan los apuntes bancarios por un importe de 300 euros; además de estas recargas, realizó otras tantas de las cuales no puede tener justificante, por haberse hecho en efectivo. Ha sufrido múltiples inconvenientes y perjuicios al verse privado de un funcionamiento normal de telefonía. Se reitera en que además ha tenido que soportar la continua falta de atención por parte de la empresa reclamada, en todas sus llamadas no le daban soluciones, en múltiples ocasiones le decían que tomaban nota y que le llamarían, pero esa llamada de respuesta nunca se producía. Manifiesta que adquirió este servicio de PACK DUO dado que tienen necesidad de comunicarse a diario, con los dos teléfonos “duados”, y consideraron que era una oferta económicamente interesante. Ha mantenido la relación contractual con la empresa reclamada para tenerla vigente hasta que se resuelva su reclamación por Laudo Arbitral. Aporta las cartillas bancarias en las que constan los apuntes de recargas; no puede precisar cuántas recargas o cantidades ha recargado en efectivo y no puede aportar en este momento justificantes de éstas; no obstante, considera que la compañía debe tener registro de todo el historial de recargas hechas en sus teléfonos. Las deficiencias en el servicio han sido continuas, según explica, casi diarias. Las llamadas no podían realizarse o se interrumpían a los segundos de haberse iniciado. No puede estar de acuerdo con el escrito de alegaciones de la empresa reclamada. Manifiesta que los perjuicios sufridos han sido muy cuantiosos, aunque para él, en este momento son difíciles de cuantificar y acreditar. Reclama una compensación por lo ocurrido, en el sentido que considera

que la empresa reclamada debe garantizar el servicio que ofrece, y prestarlo con calidad y si no es así, debe compensar por las deficiencias que ha sufrido como cliente de esta compañía. Se reitera en su petición de indemnización por importe de 600 euros.

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

1. Que la reclamación ha sido gestionada desde el momento que fue notificada por la Junta Arbitral. Se procedió a comprobar si efectivamente se había producido alguna incidencia en el servicio, provocando algún perjuicio al reclamante. La empresa reclamada consta que no se había producido ninguna irregularidad en el servicio prestado al reclamante en las líneas del PACK DUO. Se comprobaron las llamadas y recargas que constan desde febrero de 2003 en las dos líneas.
2. El servicio puede verse afectado por factores externos, orográficos o meteorológicos, que escapan a la responsabilidad de la empresa reclamada, motivo por el cual pueden producirse cortes en llamadas. Por tanto, la compañía estima que no existen razones de peso ni ha quedado acreditado que se produjeran cortes masivos y reiterados en el servicio y menos que se haya producido un número de recargas superior, que motiven la solicitud de 600 euros en recargas.
3. En cuanto a la rescisión del contrato, ello no es posible, pues se trata de un sistema de prepago; basta con no usar el servicio. El SIM LOCK puede solicitarlo sin coste. La exclusión de datos, debe solicitarse por escrito.
4. La empresa reclamada se ha puesto en contacto con el reclamante para ofrecerle explicaciones. La compañía entiende que la reclamación ha sido gestionada y solucionada oportunamente, en base a los argumentos alegados. Solicita se desestime la pretensión del reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y vista la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, considerando que no puede evaluarse la indemnización solicitada, siendo que no ha sido posible concretar y cuantificar las deficiencias de servicio, tales como las llamadas que se cortaron u otras que no



pudieron establecerse. No puede concretarse, por tanto, qué cuantía o qué parte porcentual de las recargas hechas ha sido utilizada con normalidad y en qué cuantía no ha sido posible.

En cuanto a los perjuicios ocasionados o daños morales, no procede indemnización, en tanto que no han quedado acreditados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 867/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía móvil y facturación

LA PARTE RECLAMANTE, ante la imposibilidad de comparecer personalmente al acto de audiencia, lo hace por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. Se ratifica en las alegaciones y en la reclamación que hace en su Solicitud de Arbitraje, en el sentido de confirmar que “no efectué, ni recibí, las llamadas telefónicas que se me facturaron por mi estancia en Francia, en agosto de 2002; reconociendo únicamente las que en dicha instancia asumía como efectivamente realizadas”. Reclama la devolución del importe de las llamadas telefónicas que se señala en la factura que aporta de fecha de emisión 08-09-02.

LA PARTE RECLAMADA responde por escrito a la reclamación planteada. Se da copia del mismo al Colegio Arbitral y se incorpora al acta y al expediente. Del mismo escrito de alegaciones se enviará copia también al reclamante. Explica que el Servicio de Roaming consiste en utilizar el servicio de la empresa reclamada para emitir y recibir llamadas fuera de España. Informa que las llamadas recibidas en Roaming se facturan el tiempo que dura la conversación. Da cuenta de las tarifas sobre llamadas recibidas. Por ello, considera que las llamadas recibidas en Roaming en la factura de fecha 08-09-02 del reclamante son correctas. Informa que cuando se emite un teleaviso efectuado en Roaming se factura en un primer momento dicho mensaje y posteriormente, con el centro servidor de la empresa reclamada, al precio que la operadora extranjera tarifa por utilizar el centro francés. Informa que la compañía mantiene acuerdo de Roaming tarifa única con las operadoras francesas. Da cuenta de las tarifas de cada una de ellas. Finalmente, informa de que si el contestador del servicio de la empresa reclamada se encuentra activo, cuando recibe una llamada en Reaming y se conecta el mismo para dejar un mensaje la red realiza una llamada internacional al servicio de la empresa reclamada, facturándose el tiempo del mensaje, reflejándose en factura el número del teléfono del servicio.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación presentada el reclamante, considerando que las llamadas efectuadas y recibidas en el extranjero; los mensajes y aquellas llamadas en las que se activó el contestador (habiendo dejado mensaje de voz o no) han sido correctamente facturadas según el sistema de tarifas en Roaming.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 917/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía móvil y facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en agosto del pasado año compró un móvil liberalizado, y quiso obtener servicio con la empresa reclamada. A los dos días llamó a la compañía para que le activaran la conexión GPRS. Comprobó que cada vez que accedía, se le indicaba que la red no estaba disponible. Llamó a la empresa reclamada varias veces para intentar solucionar el problema y comprobar si la línea era defectuosa. Le llamaron para decir que ya tenía línea, sin embargo, la situación seguía igual indicando que la red no estaba disponible. Consultó sobre los importes que le iban a ser facturados. Para su sorpresa, le informaron que accedía al equivalente de 80.000 pesetas, lo cual era del todo desproporcionado. El grupo técnico de la empresa reclamada le indicó que su móvil no estaba homologado por la compañía, por lo que no estaba posible el servicio. REclamó en el establecimiento de la empresa reclamada. Le informaron que la empresa reclamada no garantiza la conexión. Se cambió de tarjeta y se puso en un terminal homologado. La empresa reclamada respondió que la tarjeta era de 8 ks. Y sería necesaria otra de mayor compatibilidad. Acudió al servicio del terminal, dando informe de que el chequeo del terminal era correcto, pero que tal modelo no estaba homologado para la empresa reclamada. Aporta informe de este servicio técnico. En cuanto a la homologación, le informaron que la empresa reclamada no tiene la configuración ni los parámetros de su terminal. De nuevo en el establecimiento de la empresa reclamada le informaron que al no estar homologado no podían garantizarle la conexión. El problema continuaba, descartando que su origen fuera el terminal o la tarjeta. Se concluyó que al no tener la configuración y los parámetros propios de GPRS con la empresa reclamada, no podría tener servicio en España. Ante esto, no puede estar de acuerdo con los consumos que se le facturan de conexión GPRS. Rechaza tales facturas, ya que el servicio no se ha prestado, es más, la empresa reclamada le ha corroborado que no se puede prestar. De la factura impugnada, que tiene un importe total de 491,60 euros, está dispuesto a pagar la cantidad de 17,25 euros que corresponde a servicios que sí se han prestado, pero no al resto del importe, ya que no ha obtenido servicio alguno de las conexiones GPRS. Aporta informe del servicio técnico del móvil y factura de la empresa reclamada de fecha 16-10-02. Informa que al llamar para contratar el servicio GPRS le dieron sus datos personales para el con-

trato, pero nunca le informaron de las condiciones, características o configuración que debe tener su terminal para prestarse el servicio. Tras los hechos que motivaron su reclamación, no ha vuelto a intentar conexiones GPRS. Ante el impago de la factura reclamada, le bloquearon la tarjeta, cortándole la línea, incluso le han inscrito en registros de morosos, pese a haber interpuesto su reclamación en Consumo, lo cual comunicó a la empresa reclamada, tanto la interposición de la reclamación como la admisión a trámite de la misma. Sólo a través de su entidad bancaria pudo comprobar que le habían incluido en ASNEF, lo que también revela un comportamiento irregular por parte de la empresa reclamada.

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

1. La empresa reclamada informa que las conexiones GPRS se encuentran correctamente tarifadas, por lo que el reclamante debe asumir el importe generado por la prestación de ese servicio. El servicio GPRS ofrece a los usuarios con un terminal móvil compatible con el sistema de posibilidad de conectarse a internet desde el mismo. Para poder acceder a dicho servicio, la empresa reclamada ofrece a sus clientes los parámetros de conexión generales. Pero en caso que el servicio no sea operativo, el usuario debe buscar soporte directamente en el manual de instrucciones de su terminal o en su fabricante para conocer el sistema de menús del mismo.
2. Según indica el reclamante, la conexión GPRS no se podía ejecutar. No obstante, ello se contradice con el contenido de la factura de fecha 16-09-02, en la que se aprecian numerosas conexiones a lo largo de los días comprendidos en el periodo de facturación ya diferentes horas. Además en las conexiones GPRS siempre aparecen dos cargos a la misma hora exactamente y con diferente cuantía económica, como se puede observar en la factura indicada: un cargo corresponde a los datos enviados y otro a los recibidos. Por tanto, si el reclamante no hubiera podido hacer realmente uso del servicio, no se hubiera facturado un cargo por datos recibidos, por la simple razón que los datos solicitados no habían sido enviados.
3. Atendiendo a lo anterior, esta mercantil manifiesta que no procede atender la reclamación por cuanto el servicio GRPS fue prestado correctamente por parte de la empresa reclamada, y por tanto debidamente tarifado. Que el reclamante no accediera a la información enviada no es una causa imputable a la empresa reclamada, sino a algún problema o desconocimiento del correcto uso del terminal móvil. Esta parte estima que el reclamante debe

abonar la totalidad del importe de la factura de fecha 16-09-02 que asciende a 491,60 euros, IVA incluido. Acompaña factura y solicita del Colegio Arbitral se condene al reclamante al pago de la misma.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación del reclamante, considerando que por parte de la compañía reclamada, desde el primer momento, al contratar el servicio GPRS, debió darse información adecuada al usuario de las especificaciones y características que necesitaba su terminal para obtener el servicio GPRS de la compañía reclamada. Por lo tanto, considerando que el servicio no ha podido ser prestado al no estar el terminal homologado con la empresa reclamada, como muestra el certificado del fabricante, no procede el pago de la parte de la factura correspondiente a las conexiones GPRS. Así, el reclamante pagará únicamente la cantidad de 21,20 euros, IVA incluido, de la factura de fecha 16-09-02. Verificado este pago, de 21,20 euros, se dará por extinguida la deuda, y por parte de la empresa reclamada se certificará por escrito al reclamante que sus datos han sido excluidos del registro ASNEF Equifax.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 964/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de prepago

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. En un móvil de prepago de la empresa reclamada cargaban saldo, pero, inexplicablemente su saldo, sin hacer uso, ni llamadas, ni mensajes, desaparecía, sin saber cómo. Concreta que en una recarga de 10 euros, inmediatamente se cargó una llamada de 5 euros, ello lo comprobó en un servicio de la empresa reclamada de Zaragoza. En concreto, la llamada por la que reclamó, de fecha 27-09-02, a las 23.28 horas y duró 38' y 37" de tal importe, 5 euros, aparece en el listado impreso que obtuvo. Reitera que esta llamada no la hizo. Tiene el móvil desde julio de 2001, y pasado un año, desde julio de 2002 tiene estos problemas, que motivaron su reclamación. Han dejado de hacer recargas en su tarjeta de la empresa reclamada. Tuvo muchas dificultades para obtener el listado de llamadas a través de internet. Manifiesta que, incluso con la batería del terminal agotada, se le descontaba saldo de sus recargas. Aporta tickets de tres recargas de 15 euros cada uno y por la utilización que han hecho del servicio, considera que de estos 45 euros de recarga, aproximadamente 35 han sido descontados indebidamente. No han conectado a servicios de recepción de mensajes, noticias, ni otros servicios que reportaran coste. Así lo comprobó en el distribuidor de la empresa reclamada.

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

1. La empresa reclamada informa que la presente reclamación ya fue motivo de estudio en octubre de 2002, al recibir la reclamación por escrito. Se comprobó que no existía ninguna incidencia en la tarificación de las llamadas, que aparecían como realizadas, y por tanto, debidamente cobradas. Si bien el reclamante señala que él no realizó personalmente las llamadas que han menguado su saldo de la tarjeta de prepago, una tercera persona pudo hacer uso de su teléfono. De acuerdo con la cláusula 4 de las condiciones del servicio de prepago, la empresa reclamada no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la tarjeta por el cliente o por cualquier tercero respondiendo el cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta.

2. Esta mercantil no ha podido realizar nuevas comprobaciones sobre las últimas llamadas realizadas ya que el reclamante lleva al menos 80 días sin hacer uso del teléfono. Respecto a las llamadas a las que se refiere en su reclamación, no es posible volver a comprobarlas, por el tiempo transcurrido. En la modalidad de prepago no existe una factura con el detalle de llamadas, sino que el usuario tiene acceso al mismo a través de la página web de la empresa reclamada, limitado a los 80 días anteriores a la fecha de la consulta.
3. La empresa reclamada contactó con el reclamante a fin de informarle de lo anterior, quien no quedó conforme con las explicaciones ofrecidas

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, considerando que la utilización del teléfono móvil con tarjeta de prepago es responsabilidad del usuario, y en este caso, no ha quedado probado que las llamadas o conexiones que iban descontando su saldo no fueran efectivamente realizadas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 969/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en septiembre de 2000 solicitó el servicio de la empresa reclamada, existían dos promociones, optó por contratar el Bono Flexible que incluía llamadas a móviles al extranjero; las facturas fueron emitidas correctamente hasta mayo de 2002 en el que observa que las llamadas a móviles extranjeros ya no estaban incluidas en la modalidad de Bono Flexible.

Se pone en contacto con la empresa reclamada y le comentan que probablemente existía un error y que todas las facturas anteriores se le habían emitido incorrectamente, de forma muy favorable para el reclamante.

La operadora le informa que en la actualidad las llamadas a móviles extranjeros ya no estaban incluidas en la modalidad de Bonos Flexibles, no obstante el reclamante en ningún momento ha sido informado del cambio en las condiciones del contrato.

Aporta la facturación anterior en la que en ningún apartado consta el cambio efectuado en las condiciones contratadas tal y como afirma la empresa reclamada en sus alegaciones.

Solicita la rectificación de las facturas incluyendo el importe de las llamadas a móviles extranjeros dentro del Bono Flexible, solicitando de la empresa reclamada el reintegro de la diferencia entre lo contratado y lo efectivamente facturado.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con respecto a la facturación de llamadas a móviles internacionales dentro del descuento del Bono Flexible.

Una vez analizada la reclamación, la empresa reclamada indica que llevó a cabo una campaña de correo postal en la que se informó de la no inclusión de 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, desconocen el motivo por el que el reclamante afirma no haber sido informado a pesar de los diversos medios utilizados por la empresa reclamada.

No obstante, la factura de fecha 01-05-02 e importe de 166,80 euros es correcta, habiendo consumido el reclamante 450 minutos del descuento de Bono Flexible y no incluyendo el resto de consumo realizado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada dado que no ha quedado debidamente acreditado que se notificase al reclamante la modificación de las condiciones del contrato suscrito, y en su caso su posterior aceptación por el reclamante; derivándose de ello la facturación incorrecta hasta el 25-05-02, fecha en la que al ponerse en contacto el reclamante con la empresa reclamada se le informa del cambio de tarifas.

Por lo tanto, la empresa reclamada reintegrará, mediante talón bancario, al reclamante la cantidad de 144 euros, IVA incluido, correspondiente a las cantidades indebidamente facturadas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 989/02-JA

TELEFONO - INTERNET

Por supuestas irregularidades en la prestación de servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en sus escritos de reclamación y solicitud de arbitraje. Contrató un paquete de servicios de telefonía, TV e internet. Al hacerse la instalación pidió que le instalaran dos ordenadores y ante esta situación no le mantuvieron la oferta hecha por el comercial, diciéndole que no era posible. Por ello, se vio obligado a darse inmediatamente de baja, cuando la instalación no se había hecho en su domicilio todavía. Se refiere al documento 4 de su reclamación, en el que consta su solicitud de baja el 12-09-02, por escrito, después y además de haberla hecho por teléfono. Al haberse dado la portabilidad, se vio privado de servicio telefónico durante meses, y después de conseguir el nuevo alta con otra empresa de telefonía se le cambió de número, creando nuevos inconvenientes. En cuanto a las alegaciones presentadas por la empresa hay diferencias en cuanto a las fechas y horas de la intervención, por ejemplo, la instalación se hace el 11-09-02 a las 13.30 horas como consta en el propio parte de la empresa. Le ha creado graves inconvenientes estar privado de teléfono durante más de cinco meses. Se ratifica en que el comercial que le ofreció los servicios le advirtió que quería conectar sus dos ordenadores y no le puso ningún problema, por ello contrató los servicios. Además, como perjuicios, ha tenido que reparar la pintura de las habitaciones por las que instalaron los cables.

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. Se trata de las mismas alegaciones que ya aportó al expediente el representante de la empresa reclamada, de fecha 30-01-03. Estas mismas alegaciones ya fueron trasladadas por la Junta Arbitral de Consumo el 04-02-03. Se presentan como alegaciones:

1. El reclamante contrató el paquete de servicios referido, de teléfono, TV e internet. El 09-09-02 se activaron los servicios contratados, dejando pendiente la visita del técnico informático. El 11-09-02, el técnico informático se personó en el domicilio del reclamante con objeto de instalar el módem y configurar y verificar la activación del servicio de internet contratado. Cuando el técnico se disponía a hacer la instalación, el reclamante le requirió para que efectuase la conexión en dos ordenadores motivo éste por el que el operario le informó que dicha doble conexión llevaba aparejada un

coste adicional, oponiéndose el reclamante al mencionado incremento, manifestando que nadie le había avisado de dicha circunstancia. El 11-09-02 y aproximadamente a las 11 de la mañana, el departamento correspondiente de la empresa reclamada se puso en contacto con el reclamante a fin de aclarar lo sucedido con relación a la conexión de sus dos ordenadores, y para comunicarle que la otra empresa de telefonía se había puesto en contacto con la empresa reclamada, habiendo fijado la denominada ventana de cambio, necesaria para la ejecución de la portabilidad solicitada por el reclamante para el 13-09-02 de 14.00 a 17.00 horas. En la mencionada conversación, el reclamante nada dijo con relación a anular el contrato. Posteriormente, el reclamante, pasadas unas horas llamó por teléfono a la empresa reclamada comunicándole que se anulase el contrato, respondiéndole la persona que le atendió que debía hacerse por escrito. El 12-09-02 el reclamante firmó la solicitud de baja del contrato, es decir, a menos de 24 horas de la ejecución de la portabilidad. En cuanto a la cancelación de la portabilidad, concurrieron una serie de circunstancias que hicieron inevitable la ejecución de la misma, y ello porque en el momento en el que el reclamante presentó la solicitud de baja, quedaban menos de 24 horas para la hora que había fijado la otra empresa de telefonía para la ejecución de su portabilidad (de 14.00 a 17.00 horas del 13-09-02), haciendo prácticamente imposible la cancelación del proceso. El reclamante acudió a las oficinas de la empresa comunicando que se había quedado sin servicio telefónico, circunstancia ante la que la empresa reclamada le ofreció la única solución que estaba en sus manos, que era enviar a unos técnicos con el objeto de activar la línea de teléfono, manifestando el reclamante su rechazo y oposición a dicha solución.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y atendiendo a las circunstancias que concurren en el caso, considera que existen indicios razonables para concluir que la voluntad del reclamante era la de conectar a internet sus dos ordenadores por el precio ofertado en el “paquete de servicios” de la empresa reclamada, en ese momento.

Se considera que la información ofrecida por los servicios comerciales de la empresa fue deficiente o inadecuada a la pretensión del reclamante de conectar dos ordenadores.

Considerando que se han producido perjuicios y también que no es totalmente achacable a la empresa reclamada el tiempo en que se vio privado el consumidor de línea telefónica, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación, y en su virtud, la empresa reclamada abonará la cantidad de CINCUENTA EUROS (50 euros) al reclamante, mediante talón nominativo enviado a su domicilio o giro postal.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1164/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en servicio de telefonía móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Al entregar los terminales para reparar, le advirtieron que el documento que aportaba no era válido como garantía. Siendo que los terminales los recibió de la empresa reclamada, reclamó a esta empresa para que aportara la documentación necesaria. Dispone ya de los dos terminales, que han sido reparados después de la Solicitud de Arbitraje y con nueve meses de retraso. Reconoce que la empresa reclamada le ha hecho una oferta de bonificación de 20 euros en cinco facturas; no la ha aceptado porque ello le obliga a seguir cinco meses más con esta empresa y considera que una bonificación no es una indemnización. Se reitera en su reclamación en los términos en los que solicitó el arbitraje: reparación inmediata de los terminales y sustitución de estos terminales por otros mejores o su valor de mercado (estimación económica), en concepto de indemnización en compensación por el tiempo que ha estado sin terminales y los gastos y perjuicios que le ha causado. Aporta los terminales, que ya han sido entregados por la empresa de reparaciones y los presenta en la misma bolsa cerrada que los recibió del taller. Intentó en innumerables ocasiones que se repararan los terminales inmediatamente, en periodo de garantía, pero la solución se ha estado dilatando en el tiempo injustificadamente, por no acreditación de la garantía correspondiente por la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral y que se adjunta al acta y al expediente. Expone que el reclamante manifiesta su disconformidad con la compañía, pues indica que en el mes de agosto de 2002 solicitó la reparación de dos terminales regalados por la empresa reclamada, tras realizar la portabilidad del servicio analógico en el Servicio Técnico le han informado que no procede la reparación por “falta de documentación”. Formula como alegaciones:

1. Que en aras a colaborar con la resolución del presente asunto, se ha contactado con el servicio técnico, informando que el fabricante de ambos terminales no acepta la reparación, pues en la documentación aportada falta el albarán de entrega, documento indispensable al objeto de proceder a la reparación.

2. Aunque es el fabricante en cuestión el responsable del asunto que nos ocupa y quien a mayor abundamiento no acepta la documentación facilitada por el reclamante, se ha remitido a través del servicio técnico copia del albarán de entrega, del cual el cliente debería guardar un ejemplar, comunicándonos que ambos terminales quedarán reparados.
3. Se ha contactado desde nuestro Centro de Relación con el Cliente con el reclamante al objeto de informarle sobre la reparación de sus terminales así como para proponerle la realización de una bonificación de 20 euros en cinco facturas, dado que está utilizando el servicio con otros equipos, no aceptando la misma.
4. Queda patente la buena disposición de la empresa reclamada en aras a solucionar el asunto, habiendo quedado finalmente resuelto en lo relativo a los terminales pertenecientes al reclamante quedando a su disposición en caso que estime aceptar la propuesta realizada. Solicita se dicte Laudo desestimatorio ante la pretensión del reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante. Habida cuenta de que la empresa reclamada debió entregarle, junto con los terminales, toda la documentación referente a la garantía del fabricante, y que de esa manera debió de hacerse la reparación, en periodo de garantía y a la mayor rapidez, la empresa reclamada compensará por el tiempo que ha estado privado de los terminales al reclamante con la cantidad de TREINTA Y CINCO EUROS (35 euros), que le abonará mediante talón nominativo o giro postal.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1196/02-JA

TELEFONÍA MÓVIL

Por supuestas irregularidades en facturación por baja y portabilidad

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito del que se da copia al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. Presenta las siguientes alegaciones:

1. Con fecha 26-08-02 tramité en un distribuidor de la empresa reclamada –compañía de la que era cliente de prepago– una migración a contrato, adquiriendo al mismo tiempo un teléfono, al precio promocional de 49 euros y comprometiéndome por el contrato a permanecer de alta en el servicio de la empresa reclamada durante los 12 meses siguientes a la firma del contrato o pagar 150,25 euros (impuestos indirectos no incluidos), si antes de transcurrido dicho plazo se produce la baja (incluido el alta en el servicio prepago de la empresa reclamada). No se hace referencia en el contrato a la baja en el servicio consecuencia de la tramitación de una portabilidad, por lo que entiendo que estoy en el derecho de acogerme a este proceso sin tener que soportar ninguna penalización económica.
2. Tras una serie de graves desatenciones en el servicio prestado por parte de la empresa reclamada, decido tramitar una portabilidad, en otro distribuidor de telefonía el día 5 de noviembre del mismo año. Portabilidad que me fue concedida el 19 de noviembre, sin que la empresa reclamada se pusiera en contacto por ningún medio, en el plazo legal establecido al efecto, para comunicarme que la concesión de portabilidad no era posible por mi obligación contractual de permanecer un año de alta, a no ser que pagase la antedicha cantidad.
3. El 4 de diciembre llega a mi poder la, hasta la fecha, última factura de la empresa reclamada, de fecha 23 de noviembre, y correspondiente al periodo 23 de octubre al 22 de noviembre del año en curso, en la que se me carga, además de los procedentes cargos por llamadas, el citado importe de 150,25 euros (más el correspondiente 16% de IVA), en concepto de baja de la línea.
4. El mismo día, procedo a solicitar una explicación en el número de atención al cliente, y la teleoperadora me pregunta si la empresa reclamada no me

informó de que se me produciría este cargo, y le respondo que no. Acto seguido me proporciona el número de teléfono para que solucionen mi incidencia. Llamo al citado número y me informan de que el cargo es procedente, y de que vuelva a llamar a atención al cliente, para que me pasen con el departamento de bajas y poder negociar el cargo con ellos. Vuelvo a llamar a atención al cliente y ni me pasan con bajas ni con ningún responsable porque ya no soy cliente de la empresa reclamada, proporcionándome un número de fax para reclamaciones.

5. Ante la falta de una respuesta satisfactoria, la tarde del mismo día acudo al centro de la empresa reclamada de Zaragoza, que compruebo que ha sido desmantelado y, por lo tanto, me dirijo a un distribuidor de la empresa reclamada, que insiste en que el cargo es procedente. Acudo después al distribuidor de la otra empresa de telefonía en el que tramité la portabilidad, que se hace fotocopia de la factura, prometiéndome darme una respuesta la semana siguiente. Ante la falta de respuesta, el jueves 12 de diciembre me dirijo al citado distribuidor, que me indica que el cargo es incorrecto e improcedente en estos casos, ya que lo correcto hubiese sido que la empresa reclamada se hubiese puesto en contacto conmigo o hubiese denegado la portabilidad. Me sugiere que acuda a las oficinas de Defensa del Consumidor.
6. El lunes 16 de diciembre solicito arbitraje, contra la empresa reclamada, reclamando el total de 179,29 euros, por considerarla improcedente.
7. El mismo día formulo reclamación a la empresa reclamada vía el citado número de fax, obteniendo respuesta por teléfono al día siguiente insistiendo en que el cargo es procedente. Comunico a la teleoperadora que no estoy conforme con la respuesta y que he recurrido a la vía arbitral en defensa de mis derechos. SOLICITA: la devolución de los 179,29 euros. Adjunta copia del contrato, factura y solicitud de portabilidad.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, del que se da copia al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente. Manifiesta que el consumidor optó por someter su reclamación a valoración por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, estando pendiente de resolución por dicho organismo. Entiende que la presente reclamación debe archivarse al encontrarse abierta otra vía cuya resolución es de cumplimiento obligatorio para las partes. Aporta escrito de alegaciones que la compañía presentó ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la S.I. en fecha 14-05-03.

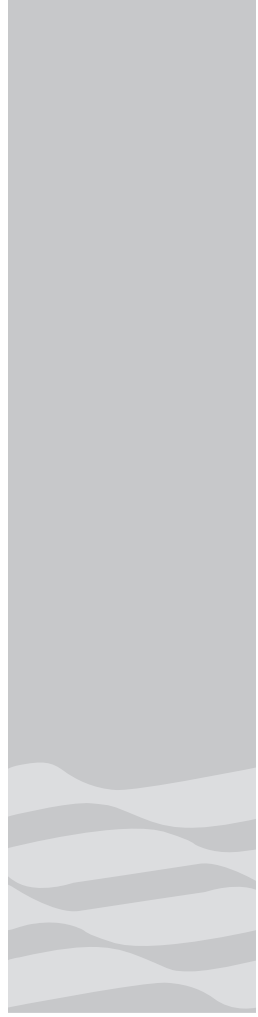
No consta ni se aporta la reclamación del consumidor. No consta ni se aporta la fecha en que fue presentada la reclamación ante el órgano administrativo. Consta

en el expediente que la Solicitud de Arbitraje fue notificada a la empresa reclamada el 17-03-03.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, dado que el contrato tenía previsto el cobro de la cantidad reclamada en el supuesto de baja anterior a los doce meses de su firma, baja que se produce al solicitar y concedérsela la portabilidad a otro operador de telefonía, según las fechas reflejadas en la exposición de los hechos.

TINTORERÍAS



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 050/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el mes de noviembre llevó su abrigo a limpiar. Al ir a retirarlo el ribete de alrededor estaba roto. Pidió una solución, a lo que la tintorería ofreció quitar el ribete y poner otro. No aceptó porque no le gustaban los ribetes que le ofrecían. Pidió que se diera parte al seguro y le contestaron que la indemnización del seguro cubriría su reparación, no otro nuevo. Añade que el abrigo está encogido. Se prueba el abrigo para mostrar cómo le sienta puesto. Reclama o bien que se le ponga el mismo vivo que tiene el abrigo o el importe pagado (138,20 euros). Considera que ha sido perjudicada porque desde el mes de diciembre ha estado sin poder disponer de este abrigo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el vivo del abrigo quedó estropeado. Actuó según el etiquetado de la prenda, que establece procede limpieza en seco, esto es, son las indicaciones del fabricante. Ofreció la solución de cambiar el vivo y buscó por el comercio de Zaragoza y Barcelona; consiguió dos tipos y los adquirió para ofrecer esta solución a su cliente. Contactó con la tienda donde se adquirió el abrigo para que sus modistas lo cambiaran. Mantiene su posición, en el sentido que ha ofrecido una solución y considera que el tratamiento dado a la prenda fue el adecuado según el etiquetado. No considera que el abrigo haya podido encoger, ya que se hizo limpieza en seco; en ese caso se notaría en la largura de la manga y en el forro. Considera que, si la reclamante hubiera aceptado la solución ofrecida, se hubiera reparado inmediatamente y habría podido disponer del abrigo. Da cuenta de las gestiones que hizo con la tienda donde se adquirió y las gestiones para vuscar un vivo en sustitución del deteriorado, y los gastos que le ha generado buscar estas soluciones. Reitera su ofrecimiento de repararlo, desde luego, con los materiales que existen en el mercado, incluso el que pueda aportar la reclamante. Rechaza la reclamación por el total del valor de la prenda al considerar que no está inservible y que puede repararse.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación de la reclamante. Habida cuenta de que el etiquetado de la prenda, si bien indica la limpieza en

seco, advierte “limpiar con precaución”, la tintorería debió advertir esta circunstancia a su cliente, o en su caso podía haber rechazado el cargo de limpieza. Considerando el estado que presenta la prenda y la posibilidad de ser reparada para su uso normal, la empresa reclamada compensará por el deterioro producido en el abrigo con la cantidad de **SESENTA Y NUEVE EUROS CON DIEZ CÉNTIMOS (69,10 euros)**.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 158/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en el escrito de reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó la prenda a lavar y a los dos días le llamaron para ir a retirarla. Comprobó que las mangas estaban reventadas. La prenda estaba totalmente seca, cosa extraña, por sus características y por la climatología de esos días. Considera que se utilizó secadora, tratamiento que excluye el etiquetado. Se dio parte a la compañía de seguros de la tintorería, se emitió pericial y se rechazó la reclamación. La tintorería sólo le ofreció remendar las mangas. Aducían que faltaba etiquetado correcto. En el ticket o albarán de entrega no se advirtió ninguna circunstancia especial para el tratamiento. Interviene el marido de la reclamante, considera que la pericial aportada no es válida al estar emitida por un titulado que no tiene competencia para ello. El 16 de diciembre no se entregó la prenda, sino el 17. Considera que algunas afirmaciones de la pericial no son correctas. Reiteradamente le dijeron en la tintorería que la rotura se había producido en el proceso de secado. Constata que hasta el 5 de febrero no se dio parte a la compañía de seguros, y sólo se hizo por la insistencia de la parte reclamante. Se reitera en que el informe pericial no está emitido por un titulado idóneo, está firmado por un Ingeniero Superior

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la prenda se lavó en agua. El etiquetado que llevaba la prenda no advertía circunstancias especiales. Se atendió la petición de la clienta inmediatamente, dado que tenía prisa. No se utilizó secadora, incluso afirma que a la entrega, en determinados puntos estaba húmeda. No se hizo limpieza en seco, considerando que lo mejor era el lavado en agua, incluso sugirió que lo podía hacer en casa. Ante el deterioro, incluso llegaron a una solución de acuerdo. Intervino el vendedor de la prenda para que se diera parte al seguro de la tintorería. Al parecer, el vendedor de la prenda había asegurado a la clienta que solucionaría el problema. Se realizó el peritaje, para constatar las circunstancias de la prenda, del proceso de limpieza y del etiquetado. Rechaza la reclamación, al considerar que el tratamiento dado a la prenda fue el adecuado y que el resultado no es responsabilidad de la tintorería.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de las pruebas e informaciones aportadas y considerando el estado que presenta la prenda, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante, al considerar que el tratamiento hecho por la tintorería ha sido el correcto y conforme al etiquetado, por lo que no se declara responsabilidad por parte de la tintorería reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 165/02-JA

TINTORERÍAS

Por presunto deterioro en prenda

LA PARTE RECLAMANTE comparece al acto de audiencia y manifiesta que se afirma y ratifica en la reclamación; que llevó la prenda a la tintorería y cuando se la devolvieron observó que la cintura, que antes apretaba un poco y quedaba hacia adentro, hacía caer el jersey, y tras la limpieza queda recto. Su madre le dijo que lo lavaría pero le dijo que no, que mejor lo llevaría a la tintorería. Compró la prenda el 3 de diciembre de 2000 presentando una tarjeta del establecimiento, donde se anota como coste 14.950 pesetas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se opone a la reclamación ya que como puede observarse en la prenda, que presenta en este acto, los elásticos en los puños son distintos que el de la cintura, la prenda tiene más de un año y además tiene algún quemazo. Ratifica que la limpieza se realizó correctamente.

LAUDO

El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, así como de las pruebas aportadas, entiende que dada la antigüedad de la prenda y el uso que de la misma se observa, no tenemos elementos de juicio suficientes para apreciar que el defecto denunciado por el reclamante sea consecuencia directa del proceso realizado en la tintorería.

En consecuencia debemos desestimar, así lo hacemos, la reclamación planteada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 171/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó su prenda a limpiar, al retirarla comprobó que tenía ciertas perforaciones en la manga. Estaba afectada por el humo de un siniestro ocurrido en la comunidad donde vive. Reclama considerando que los agujeros que presenta en la manga fueron producidos en la tintorería. Reclama 300,51 euros y aporta factura de una prenda por la que pagó 246,32 euros. Se reitera en su reclamación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que efectivamente hubo un siniestro en el inmueble donde tiene el domicilio el reclamante. Por ello el reclamante, llevó una serie de prendas a su tintorería. Lo que hizo la tintorería fue intentar salvar las prendas que se llevaron, afectadas por el humo y así se actuó, dando un buen resultado en todas las prendas que constan en factura. No se pronunció sobre los agujeros que presenta la prenda en la manga, en el sentido que ya los podría llevar, debido al uso y las especiales características de la prenda. Se reclama una prenda nueva, por un precio superior al que él la adquirió, por lo que no puede estar de acuerdo. En cuanto al seguro, estaba actuando para solventar el siniestro y se emitió factura a la compañía de seguros de la comunidad que respondía del siniestro. Le ofrecieron al cliente restaurar la prenda, como es habitual en esta clase de prendas; reitera este ofrecimiento, como solución. Es habitual que las prendas de este tipo se abran de esta manera. Efectivamente no comprobó el estado de cada una de las prendas y tejidos que limpió, pues recibió un paquete con todos los elementos afectados y su intención fue dejarlos en el mejor estado posible. Trató la prenda conforme al etiquetado, por lo que rechaza la reclamación en los términos que fue presentada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, dado que, no ha quedado suficientemente acreditado que el deterioro que presenta la prenda en la manga izquierda, objeto de la reclamación, sea a consecuencia del tratamiento dado en la tintorería, esto es, no ha quedado probada la relación



de causalidad entre el deterioro que presenta (y por el que se reclama) y el tratamiento hecho en la tintorería.

Se declara que no procede estimar la reclamación habida cuenta del tipo de prenda que se trata (parka encerada), las especiales características de esta marca, el efecto del roce habitual en este tejido, el estado de los puños y otras zonas de la misma y el tiempo de uso.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 182/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en el contenido de su reclamación y solicitud de arbitraje. Llevó un traje a la limpieza y al retirarlo comprobó que había encogido, le quedaba corto, la americana corta de mangas y de cuerpo y el pantalón más estrecho. Se prueba la americana para demostrar cómo queda. Manifiesta que llevó el traje a la tienda donde lo adquirió y le dijeron que había encogido, por lo que le proporcionaron una factura para que reclamara a la tintorería. El traje fue adquirido en agosto y lo llevó a la tintorería reclamada en febrero del año siguiente.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se realizó la limpieza de la americana y el pantalón en seco. Ante la reclamación de su cliente llevó las prendas a la tienda donde se había comprado, comprobando que las dimensiones que tenía eran idénticas a las de otro traje de la misma talla, esta comprobación la hizo personalmente en la tienda y con otro traje idéntico. Considera que, en caso de encogerse, las prendas se encogen en todas las dimensiones, no sólo de ancho o de largo. La empresa considera que el tratamiento ha sido el adecuado y no aprecia que haya responsabilidad por su parte. En este sentido, afirma que, de haber aceptado la reclamación, lo hubiera hecho desde el principio, compensando al reclamante, como suelen hacer, pero éste no era el caso. Considera que no procede pagar un traje nuevo.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación del reclamante, al considerar que el tratamiento hecho en la tintorería fue el adecuado, de acuerdo con las indicaciones del etiquetado. Por otro lado, no ha quedado suficientemente acreditado que se produjera el encogimiento de la prenda, ya que bien observada la misma no se aprecian signos de haberse encogido en las costuras, forro y cinturilla del pantalón. El Colegio Arbitral acuerda que no procede la indemnización solicitada habida cuenta de que el traje puede ser utilizado correctamente y, en su caso, podría hacerse un arreglo para adaptarse mejor al uso y porte del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 183/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y solicitud de Arbitraje. Al dejar la prenda en la tintorería no le hicieron ninguna observación, como es su experiencia en este establecimiento, del que es cliente habitual. Así entendió que no había ninguna dificultad especial. Al retirarla y llevarla a casa, le costó mucho esfuerzo bajar la cremallera, la cual entiende que está deteriorada como consecuencia del tratamiento hecho en la tintorería. Acudió al establecimiento a intentar solucionar el asunto; y al no lograr una solución, optó por someter el asunto a la Junta Arbitral de Consumo. Reclama la reposición de la cremallera o el coste de este trabajo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que al entregar este tipo de prendas, les suben la cremallera al embolsarlas. El reclamante tardó unos días en volver por el problema de la cremallera. La factura va a nombre de la esposa del reclamante, por ser quien entregó las prendas. Considera que la prenda se entregó correctamente, ya que se sube la cremallera al ponerla en el colgador en que se entrega. Alega que en caso de deterioro de las cremalleras en la tintorería, por norma del establecimiento, las reponen. Así, no hace ninguna oferta conciliatoria, considerando que no hay responsabilidad por parte de la empresa.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante, por considerar que la cremallera bien pudo haber sufrido un deterioro por acción mecánica por el proceso de limpieza en seco. En consecuencia, la empresa reclamada procederá al cambio de la cremallera, sustituyéndola por otra de idénticas características a la original.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 248/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó su cazadora a limpiar a la tintorería reclamada el 24 de enero. No estaba manchada sino rozada del propio uso. Al ir a retirarla no comprobó su estado, sino que lo hizo al llegar a casa. Comprobó que tenía unas manchas negras, reclamó a la tintorería y la dejó para un nuevo tratamiento. Después del segundo tratamiento, salió igual. Acudió al establecimiento donde la compró para que le informaran qué habría podido pasar. Le dijeron que era debido a un proceso en el que se quitaban capas de la piel; si hubiera sido una limpieza normal, no tiene porque quitar tantas capas como para que se vea el poro de la piel. En la tintorería le advirtieron que se quedaría en piel vuelta. Aporta la prenda para ser vista por el Colegio Arbitral. Aporta recibo de la compra de la prenda. Reclama el valor de la prenda y el coste de la limpieza.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la cazadora la llevó la hermana de la reclamante; esta señora es empleada de una tienda de artículos de piel próxima a la tintorería. Se le explicaron todos los detalles sobre la piel y sus tratamientos. Al retirarla, se la llevaron a casa. Después acudió la reclamante, al estar disconforme con el resultado. Se le volvió a informar que se trata de una prenda de napalan y que en la mayoría de las ocasiones se queda en piel vuelta. No atendió la reclamación de pagar la prenda, por entender que no la habían deteriorado, ni estaba inservible. Afirma que al recibir la prenda estaba extremadamente sucia. Considera que el resultado es adecuado, es una prenda de piel vuelta y no está estropeada. Considera que ha salido algo del fondo de la piel, lo cual no es responsabilidad de la tintorería, sino un efecto de un producto natural como es la piel.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación de la reclamante. Así, la tintorería reclamada le devolverá el importe pagado por la limpieza (44,78 euros), considerando este Colegio Arbitral que tras la primera limpieza, la empresa reclamada debería haber advertido a la clienta que con una segunda manipulación se harían más visibles las imperfecciones de la piel, dado que es un material natural. No hacemos pronunciamiento sobre la indemnización



solicitada habida cuenta de que la prenda está confeccionada con múltiples piezas de piel y sólo una de ellas, en la parte de la espalda, está afectada, y ello bien puede ser debido a la desigual calidad de las diferentes piezas que la componen.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 298/02-JA

TINTORERÍAS

Por devolución de prenda presuntamente distinta

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, que llevó la chaqueta y la perdieron estando un año buscándola y al final le quisieron entregar una que no era la suya, ya que le iba corta de mangas y carecía de etiqueta, mientras que su chaqueta era de marca y estaba nueva, pues sólo la llevó siete u ocho veces. La chaqueta iba totalmente firmada por el forro y la que le han intentado entregar no; además estuvo durante todo un año acudiendo a la tintorería y revisaron todas las barras sin aparecer la prenda, llegando incluso a decirle que estaría en otra tienda. Que al final encontraron una chaqueta y lo llamaron y se la llevó pensando que era la suya, pero al probársela en casa su mujer le dijo que no era la chaqueta y que le estaba pequeña, por lo que la devolvió de nuevo. Que la chaqueta le costó 30.900 pesetas, pero no tiene factura y la compró en unos grandes almacenes en abril-mayo del año 2000.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que la americana se colocó por error al final de la barra en lugar de al principio como es costumbre. Varios meses después cuando apareció lo llamaron y se la llevó pero la devolvió diciendo que no era la suya y le iba pequeña. Se ratifica en que la chaqueta es la misma que le entregó el cliente y que es la que presenta en esta vista.

LAUDO

Consideramos que no pudiendo determinar con total objetividad si la chaqueta aportada a la vista el 11 de octubre es la que fue entregada para su limpieza a la tintorería por el reclamante, es lo cierto que consideramos que la citada chaqueta le queda pequeña, por lo que pensamos o que no es la suya o que se ha encogido por el proceso aplicado por la tintorería; por lo cual la demanda habría incurrido en extravío o deficiente prestación del seervicio, por lo que entendemos que debe indemnizar la prenda, cuyo valor por 30.900 pesetas no ha sido contradicho por la parte demandada. Asimismo para determinar la indemnización tendremos en cuenta la antigüedad de la prenda y los baremos pactados en su día entre la Asociación de Tintoreros de Aragón, las Asociaciones de Consumidores de esta Comunidad.

En consecuencia debemos **ESTIMAR** la reclamación planteada y mandamos a la empresa reclamada indemnizar al reclamante en el cincuenta por ciento del valor de la prenda, esto es, en cuantía de **NOVENTA Y DOS EUROS CON OCHENTA Y SEIS CÉNTIMOS (92,86 euros)**, quedando la chaqueta en poder de la tintorería.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 426/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó un traje azul a la empresa reclamada, cuando fue a recogerlo no estaba preparado, la empresa reclamada se lo lleva a su domicilio, observando el reclamante que el traje se encontraba descolorido y lleno como de manchas; al día siguiente lo lleva a la tintorería y la propietaria le dice que se trataba de un traje de mala calidad; el reclamante acude al establecimiento donde lo adquirió y le comentan que no ha habido ningún problema con trajes idénticos a éste. Solicita indemnización por importe de 40.000 pesetas, ya que el traje era nuevo, únicamente lo había llevado en dos ocasiones.

LA PARTE RECLAMADA que fue formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, remitido por correo certificado del que consta su entrega y recepción con fecha 25-09-02; no comparece personalmente, ni por escrito, ni por medio alguno. Se da lectura en este acto de su aceptación al arbitraje presentada ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Alega que el proceso de limpieza se ha efectuado siguiendo las instrucciones del etiquetado, por lo que el presunto deterioro puede deberse a la calidad de la prenda, pero no a la prestación del servicio de limpieza.

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 el tratamiento efectuado en el traje por la empresa reclamada ha sido realizado conforme al etiquetado del mismo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 465/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su Solicitud de Arbitraje y en la Hoja de Reclamaciones presentada por este asunto. Llevó un pantalón para su limpieza y al retirarlo comprobó que tenía una serie de deterioros que considera han sido producidos por la plancha. Se trata de un pantalón prácticamente nuevo, con dos meses de uso, el cual se habrá llevado dos o tres veces. Los bolsillos habían quedado marcados, al igual que otras zonas del pantalón. Reclamó a la tintorería, donde le reconocieron que se habían pasado de plancha. Al ir a retirarlo le dijeron que el aspecto que presentaba el pantalón era consecuencia del uso. No puede admitir esta explicación ya que ha llevado otras prendas, de mayor antigüedad y presentan mejor estado. Aporta una gabardina más antigua que el pantalón afectado, la cual también ha sido tratada en la misma tintorería y presenta mejor estado. Acude al Arbitraje de Consumo con la principal pretensión de que la empresa reclamada asuma su responsabilidad. Reclama en este acto el 80% del valor del pantalón y aporta factura del pantalón por el que reclama, por importe de 36,05 euros. Dispone también del cargo de tarjeta, pero en él se facturaban varias prendas. Añade que en otras ocasiones, la firma ha respondido ante otras incidencias, por ejemplo, dándole un vale para otro servicio.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que, como empresa, asume su responsabilidad siempre que se considere que hay culpa o negligencia por parte de la empresa y éste no es el caso. Si han llegado hasta aquí es porque la tintorería entiende que el tratamiento ha sido el correcto y el supuesto deterioro del pantalón no debe ser imputable a la empresa. Se repasó de plancha y considera que el roce en la zona de la entrepierna se debe, en primer lugar a las características del tejido, tipo antelina o piel de melocotón, y también al roce normal que se produce al andar. Rechaza la reclamación, considerando que el trabajo ha sido realizado correctamente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, considerando que el tratamiento hecho por la tintorería ha sido el correcto y el aspecto que presenta el pantalón, es consustancial a las características, composición y calidad del tejido. El pantalón quedará en poder de la parte reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 473/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que es cliente de este establecimiento desde su apertura; en esta ocasión llevó cuatro prendas, tres polos y un pantalón. Al llegar a su domicilio observa que el pantalón tenía unas manchas rojas en la parte superior delantera; acude a la tintorería y le dan una hoja de reclamaciones con fecha 21-11-02 y le dicen que se tramitará la reclamación. En mayo, y a la vista de que no tiene noticias de su reclamación acude a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón e interpone solicitud de arbitraje.

Solicita la restitución del pantalón por uno de similares características o indemnización por importe de 180 euros, precio por el que el pantalón fue adquirido.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la decoloración que presenta el pantalón es debida a la hebilla del pantalón al tratarse de una fibra natural; aduce que el tratamiento llevado a cabo por la tintorería ha sido el correcto, el que consta en el etiquetado de la prenda

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 si bien el tratamiento llevado a cabo en la prenda ha sido el correcto, sin embargo existió por parte de la empresa reclamada una insuficiente información ya que debido a la composición del tejido del pantalón no es frecuente que se produzcan estas decoloraciones con el uso de la prenda que pueden aflorar con la limpieza de la misma.

En consecuencia, la empresa reclamada procederá, si así lo desea el reclamante, al tinte del pantalón en toda su superficie al objeto de recuperar su color primitivo; la conformidad del reclamante con dicho tinte deberá ser efectuada en la empresa reclamada en el plazo de siete días desde la notificación del presente laudo; a partir de este momento la empresa reclamada dispondrá de un plazo de treinta días para realizar el tinte de la prenda. En el caso de que el reclamante no acepte la solución la empresa reclamada devolverá la prenda en el estado actual de la misma en el momento en que el reclamante se presente en el establecimiento de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 488/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó a la tintorería reclamada un vestido de madrina. Éste había sido limpiado con anterioridad en otras tintorerías, hasta tres veces, sin ningún problema. Al recibirlo comprobó que tenía desperfectos, como una serie de manchas, una serie de aguas o círculos negros y la pedrería había sido afectada. Afirma que en ningún momento le advirtieron que quitara la pedrería. Considera que si los adornos eran de mala calidad, se habrían estropeado en el primer tratamiento, y no fue así. Explica que si le hubieran explicado que la prenda necesitaba un tratamiento especial, aunque fuera a mayor coste, lo hubiera aceptado. Explica que aunque afirmó que el vestido estaba comprado en cierta tienda, recordó que no era así, sino que lo había comprado en otra tienda. En este acto reclama que se le abone la mitad del importe de la prenda (la mitad de 45.990 pesetas). No aportan factura, sino una tarjeta de la tienda en la que se señala este importe, sin indicar la fecha de venta. Afirma que el vestido fue adquirido hace siete años. Aporta el vestido en cuestión para ser visto por el Colegio Arbitral y comprobar su estado. No acepta la solución ofrecida por la tintorería.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la clienta advirtió que se trataba de una prenda de cierta calidad, de una marca. La tintorería lo admitió, pues han tratado otras prendas de esa marca, incluso con pedrería, sin problemas. Se advirtió a la clienta que la pedrería era de mala calidad, que no era pedrería sino abalorios de plástico que con la limpieza podrían resultar afectados. Luego comprobaron que no era una prenda de esa marca como le habían asegurado, sino de otra firma. Le propusieron que para evitar problemas quitara toda la pedrería antes de someterlo a limpieza. La limpieza se efectuó de acuerdo al etiquetado del fabricante: se limpió en seco con percloretileno. Considera que la actuación de la tintorería ha sido correcta y que actuó conforme al etiquetado, sin embargo, como solución conciliatoria, ofrece a la reclamante que si quita la pedrería, se comprometen a limpiarlo y entregárselo en las mejores condiciones que sea posible.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación en los términos en los que ha sido planteada por la reclamante, al considerar que el tratamiento hecho por la empresa ha sido el correcto, según el etiquetado de la prenda.

No obstante, atendiendo el ofrecimiento realizado por la empresa, si la reclamante lo desea, puede proceder a quitar la tira de pedrería y tras ello, puede llevar el vestido a la empresa reclamada que procederá a una nueva limpieza, sin coste para la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 610/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su Solicitud de Arbitraje y en la Hoja de Reclamaciones presentada por este asunto.

Llevó a limpiar a la empresa reclamada un chaquetón. Al recogerlo detecta el cuello con colores difuminados del color original, por lo que solicita la Hoja de Reclamaciones. Cuando entregó el chaquetón no le informaron ni hicieron observación alguna sobre posibles riesgos de deterioro tras la limpieza.

La prenda fue adquirida hace dos temporadas en unos grandes almacenes. No conserva la factura, pero su precio que de 300 euros aproximadamente.

Manifiestan que se les debería haber advertido del riesgo de deterioro.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el chaquetón estaba muy rozado en cuello, mangas y todo en general, y así lo manifestaron en el parte de entrega, como “muy sucio”. No hay otra forma de limpieza que en seco, y así consta en el parte citado y en el etiquetado de la prenda. Manifiesta que al eliminar la suciedad de la prenda aparecen los roces y defectos de la misma.

Aunque el cuello es de piel, la tintorería limpió la prenda siguiendo las indicaciones del etiquetado.

Entregan la prenda para su examen por el Colegio Arbitral.

No hacen ningún ofrecimiento al cliente por entender que la limpieza fue correcta, siguiendo las indicaciones del etiquetado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar, que si bien la limpieza ha sido llevada a cabo siguiendo las instrucciones del etiquetado, sin embargo la empresa reclamada debería haber advertido al reclamante la limpieza incompatible de los diferentes tejidos que componen la prenda (piel textil), así como la bajada de tonos del algodón).



En consecuencia, y en atención al uso y al tiempo transcurrido desde la adquisición de la prenda, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de 78,13 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 635/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en limpieza de una americana de ante

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, por correo certificado, como consta en el expediente y consta su entrega y recepción en el acuse de recibo, firmado por la misma interesada el 16-12-02, no comparece por sí, ni por escrito, ni por medio de representante, ni ha hecho alegaciones por medio alguno. El Colegio Arbitral dispone de copia de su Hoja de Reclamaciones en la que solicita Arbitraje de Consumo. Alega que en la tintorería reclamada le estropearon una chaqueta de ante, por eso no pagó este servicio, y solicita indemnización.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante llevó tres prendas de piel a limpiar, y otras prendas de tela. Ciniéndose a la prenda reclamada, la americana de ante, considera que, como manifestaron los clientes, las prendas se mancharon por causa del aparato de aire acondicionado. Al entregarlas la clienta no estaba conforme con el resultado y pagó el resto de los servicios, pero no el de la chaqueta de ante en cuestión. Aporta resguardo de entrega, emitido el día que se recibió la prenda, y en el mismo se advierte, en cuanto a la chaqueta, “manchas, el tono puede variar, roces”. Al no llegar a un acuerdo, acordaron someter el asunto al Arbitraje de Consumo. Considera que el tratamiento dado a la prenda ha sido el correcto. La reclamante le adeuda por este servicio 40,27 euros. Añade que la chaqueta está en poder de la reclamante desde octubre y que él mismo le pidió que, dado que el Colegio Arbitral debería pronunciarse ante esta reclamación, aportará la prenda para presentarla en la Junta Arbitral. Aporta copia del resguardo de entrega referido.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante, al no haber quedado acreditado el objeto de la reclamación, ni constar en el expediente elemento alguno que la justifique.

Así, la reclamante deberá pagar a la empresa reclamada la cantidad que adeuda y asciende por este asunto a CUARENTA EUROS CON VEINTISETE CÉNTIMOS (40,27 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 676_02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en limpieza de un chaquetón de napalan marrón

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó el chaquetón para su limpieza. Pagó el servicio por adelantado. Al retirarlo, comprobó que había perdido el brillo que tenía. Considera que ha cambiado sustancialmente, y que no se lo puede poner para lo que lo utilizaba. Reclama un chaquetón idéntico al que entregó. Reconoce que recibió las advertencias escritas por la tintorería en el ticket de entrega y que conocidas éstas, admitió dejarlo para su limpieza. Manifiesta que lo adquirió por 540 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que recibió la prenda, haciendo las observaciones que constan en el resguardo de entrega, y aporta al Colegio Arbitral: “Roces, falta de napalan, el tono puede variar”. Interviene el profesional de limpieza de pieles, para explicar que la advertencia “falta de napalan” significa que, en algunas zonas, al entrar en la tintorería, le faltaba el acabado propio del napalan. Considera que se trata de un serigrafiado plástico que no se puede reponer de nuevo. Considera que el tratamiento ha sido el correcto, por lo que rechaza la reclamación. Aporta el chaquetón en cuestión para ser examinado por el Colegio Arbitral.

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 el tratamiento hecho por la tintorería ha sido el adecuado y que, además se hicieron las advertencias a la reclamante, como consta en el documento de resguardo. El Colegio Arbitral considera que el aspecto que presenta el chaquetón en cuestión es consecuencia del material en el que está confeccionado y del tipo de acabado que en origen dio el fabricante que, por su parte, no hizo las preceptivas advertencias sobre la limpieza en el etiquetado de la prenda.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 699/01-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en limpieza de vestido de novia

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó para la limpieza un vestido de novia, se componía de vestido, velo y una chaquetita sin mangas. Se revisaron las piezas y se quedaron con todo lo que llevó en su bolsa. Pagó por adelantado el servicio. Transcurrido un mes acudió a la tintorería y le dijeron que ya estaba; estaba el vestido, el velo, pero no la chaqueta y lo advirtió a la tintorería. Le dijeron que no había error, pues sólo habían anotado dos piezas, no obstante, la buscarían. Volvió y la chaqueta seguía sin aparecer, por lo que formuló su reclamación. Resulta difícil cuantificar el precio de la pieza perdida, puesto que era parte de un conjunto y en la factura no se desglosa el importe de esta pieza. Recuerda que al recepcionar las prendas, sacaron íntegramente el velo de la bolsa, pero el resto del vestido lo revisaron dentro de la propia bolsa, sin sacarlo totalmente sobre el mostrador. Interviene su marido, para ratificar los hechos y manifestar que la acompañaba el día que entregó el vestido; afirma que la tintorería se quedó la bolsa y que no llegó a sacar del todo su contenido. Reclama la restitución de la chaquetilla.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se recibió en la tintorería de la reclamante un vestido de novia, un velo y un pantalón. La tintorería recepciona y revisa todas las prendas ante los clientes y con mayor cuidado cuando se trata de un vestido de novia. Se ratifica en que del vestido de novia sólo recibió dos prendas. Así se consigna en cada tiket que se da a los clientes como resguardo de haber entregado las prendas. Aun así hicieron todas las comprobaciones posibles para buscarlo, tanto en las dependencias de la tintorería como en otras del centro comercial donde se ubica. Rechaza la reclamación, considerando que no es responsable la tintorería, puesto que, del vestido de novia, recibió dos piezas y entregó dos. Explica que nunca reciben las bolsas, que la ropa se recibe sin bolsas y se entrega en bolsas de la propia tintorería. Reitera que siempre y, en todo caso, se recepcionan las prendas sacándolas de las bolsas, y se revisan pieza a pieza.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por la reclamante al no quedar fehacientemente acreditado el valor de la prenda reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada deberá abonar **50 euros** (cincuenta euros) a la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 723/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su Solicitud de Arbitraje y en la Hoja de Reclamaciones presentada por este asunto. Llevó una alfombra a limpiar y al ir a retirarla, no estaba, por lo cual tuvo que volver en otras ocasiones. Al retirarla le pedían más dinero por el servicio, siendo que ella llevó una alfombra y no hizo sino pagar la cantidad que le exigieron, jamás quiso pagar otra cantidad que no le correspondiera. Considerando que no le habían tratado bien y que no le daban los tickets, pidió la Hoja de Reclamaciones, en un primer momento no se la facilitaron, pero posteriormente, sí, y le dieron los tickets. Las dimensiones de su alfombra son 2,43 x 1,40. Considera que si la diferencia de precio del tratamiento de una alfombra por una manta fue un error de calificación por la tintorería, reclama el importe pagado de más (13 euros). Considera que su alfombra ha encogido después de limpiarla en la tintorería.

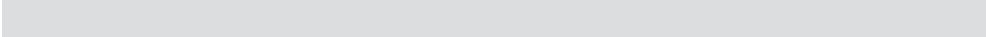
LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que las tarifas están expuestas al público, en cuanto a las alfombras, es a 5,11 euros/metro cuadrado. La clienta fue a retirar el objeto antes del plazo que le dieron para ello. La clienta, al ir a buscarla, pedía su “manta”, por ello no la encontraban, ya que se trataba de una alfombra y la habían tratado y organizado como tal. Los tickets fueron dados a la clienta al efectuar el pago de los servicios.

LAUDO

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

El Colegio Arbitral considera que no puede apreciarse mala fe por parte de la reclamante, ya que corresponde a la tintorería calificar cada una de las prendas que recibe para darles el tratamiento adecuado y facturar por ello el importe que corresponda según la tarifa.

No han quedado acreditadas las dimensiones de la alfombra en cuestión, ni que ésta sufriera un deterioro a consecuencia del tratamiento hecho por la tintorería.



No obstante, como compensación a las molestias ocasionadas por este asunto, la empresa reclamada compensará a la reclamante con la cantidad de SEIS EUROS, que podrá recibir en metálico en el establecimiento.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 860/02-JA

TINTORERÍAS

Por presunto lavado irregular de prenda

LA PARTE RECLAMANTE manifiesta que como consecuencia del polvo producido durante la realización de obras en su domicilio, llevó a la empresa reclamada el edredón. Al día siguiente de retirarlo volvió a la tintorería al observar que había variado el color (ya no era blanco), habían aparecido manchas que antes no existían y además había perdido textura. Solicita se le indemnice el valor de la prenda por considerar que una nueva limpieza no servirá de nada.

LA PARTE RECLAMADA manifiesta que estaba de baja por maternidad en aquellas fechas, pero que la limpieza se realizó como indica la etiqueta, considera que no se ha modificado el color y que las manchas no estaban cuando la prenda salió de su establecimiento, por lo que no se hace responsable de manipulaciones posteriores. Ratifica la oferta hecha en su momento de volver a limpiar el edredón sin coste alguno en su propio establecimiento o, si la demandante lo prefiere, en otra tintorería pagando los gastos la reclamada.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, así como de las pruebas aportadas, considera que no habiendo elementos de juicio suficientes que acrediten el estado y características de la prenda antes de la limpieza, debemos entender que en todo caso lo que ha existido ha sido una limpieza incompleta, por lo cual ESTIMANDO PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN no consideramos procedente la indemnización por deterioro, y por el contrario entendemos correcta la realización de una nueva limpieza, que a elección de la demandante, se realizará bien en el propio establecimiento de la demandada, bien en otro establecimiento, pero en este caso soportando su coste la reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 915/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que adquirió un traje de caballero para ser usado en una fiesta de fin de carrera; fue usado una sola vez, lo llevó a limpiar a la tintorería y quedó en estado inservible. El coste del traje fue de 19.000 pesetas, más 1.000 pesetas de la rebeca. Fue a reclamar a la tienda donde fue adquirido y le comentan que debe reclamar a la tintorería. La reclamante es cliente de la tintorería y cree que el problema es del tejido de la prenda.

Solicita la devolución del importe del traje (20.000 pesetas).

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el traje de satinado de Pétalo y Rosa; fue recepcionado con unas manchas que no se fueron con la primera limpieza; se realiza una segunda limpieza y las manchas siguen sin salir.

La tintorería afirma que se trata de un problema de tejido, que el satinado está mal dado, ya que la prenda se ha pelado en diversas zonas de chaqueta y pantalón.

La tintorería realiza una consulta a la tienda donde se adquirió el traje, le solicitan un informe para proceder a la devolución del traje a la cliente.

La reclamante lleva el informe a la tienda y se niegan bruscamente a la devolución del importe del traje.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el servicio prestado por la misma ha sido el adecuado a la composición de la prenda. La reclamante deberá dirigirse, en su caso, si lo desea, al establecimiento donde fue adquirido el traje.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 977/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó una cortina a limpiar a la tintorería para su limpieza en seco. Cuando las recoge y las cuelga en su domicilio observa que la cortina estaba rota; reclama en la tintorería y le derivan su reclamación al establecimiento donde adquirió la cortina; acude al mismo y le comentan que no es problema de la tela, sino del servicio de la tintorería.

En el momento de dejar la cortina en la tintorería no le advirtieron que las cortinas podrían deteriorarse.

La cortina fue adquirida hace dos temporadas, y era la primera vez que se procedía a su limpieza.

Solicita una indemnización, que cifra en el importe de adquisición de las cortinas (50.000 pesetas).

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el servicio de limpieza efectuado en la cortina fue el correcto, se limpió en seco, conforme al etiquetado de las mismas.

La empresa reclamada afirma que se trata de un defecto de fabricación, y debe reclamarse al establecimiento donde adquirió las cortinas, para que el mismo derive su reclamación al fabricante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el servicio prestado por la tintorería ha sido el correcto, conforme al etiquetado de la prenda. La reclamante, se dirigirá, en su caso, si lo desea, al establecimiento donde adquirió la prenda. No obstante, el Colegio Arbitral considera que la tintorería no actuó con la debida profesionalidad no advirtiendo a la reclamante que la cortina no podía limpiarse en seco debido a las características del tejido, y en consecuencia devolverá a la reclamante el importe de la limpieza (3,84 euros).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1047/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que el 21 de septiembre se casaba su hijo y actuaba como madrina. Encargó un traje de madrina a una modista. El día de la boda era sábado. El lunes por la mañana, el traje estaba perfecto y se lo probó. Le indicó la modista que antes de estrenarlo, le recomendaba llevarlo a planchar previamente. Lo llevó a planchar un jueves y el viernes tenía que salir de viaje a la boda. Al ir a retirar el traje de la tintorería, el traje había encogido, se salía el forro y le venía corto. Reclamaron a la tintorería y explica que no le trataron bien; tuvieron que esperar a la encargada, y tampoco les dio una solución. Siendo jueves y las seis de la tarde, acudió donde le estaban haciendo el vestido de la novia y buscó urgentemente un vestido que pudieran adaptarles. Manifiesta que emocionalmente se sintió mal y se vio obligada a adquirir un vestido que no es de su agrado del todo y que afirma que nunca más se lo pondrá. Le atendieron con urgencia y salió como a las 11 de la noche; le entregaron el vestido al día siguiente a las 9 de la noche. A retirar el vestido de la tintorería fue el marido de la modista y la reclamante lo recogió en el domicilio de la modista. Aporta factura de la tienda y se le indica que la fecha de emisión de la factura es del 26 de septiembre, siendo que la boda se celebraba el 21 de septiembre. Explica que pagó con tarjeta y fue después a pedir factura y le dieron la que aporta. Afirma que compró este segundo traje el 19 por la tarde, que era jueves. Manifiesta que los hilvanes que presenta el vestido son posteriores al proceso de tintorería. Manifiesta que sabe que su modista ha llevado varias prendas a la tintorería reclamada a darles un toque de plancha.

Interviene como testigo el marido de la modista. Explica que determinadas prendas de importancia, al terminarlas, las llevan a planchar a la tintorería, antes de entregarlas a sus clientes. Manifiesta que habitualmente lleva prendas a la tintorería reclamada. Explica que al retirar el vestido objeto de la reclamación no comprobó su estado en el mismo establecimiento de la tintorería, sino que lo llevó al taller de modista. Aporta como prueba unas muestras de la tela idéntica a las de la confección del vestido. No lavan las prendas, ya que las prendas se confeccionan con telas limpias y nuevas. En caso de tener alguna mancha, cambian la pieza de tela, pero no lavan las prendas. Explica que el traje estuvo en la tintorería cuatro días.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el 17 de septiembre le llevaron un vestido, lo llevó el marido de la modista que lo había confeccio-

nado, manifestó que el vestido se había ensuciado antes de entregarlo a su clienta y que lo había limpiado y que necesitaba un toque de plancha. No pudieron atenderle en el mismo instante para darle un toque de apresto, para ello le indicaron que debía esperar un poco. Lo entregó para que le dieran un repaso de planchado. Se vaporizó y se entregó tal cual había sido entregado, esto es, con hilvanes y sin terminar. Afirma que de ninguna manera, un proceso de plancha no puede encoger el vestido.

Muestra el vestido objeto de la reclamación y considera que ha sido manipulado, esto es, que ha sido lavado previamente a llevarlo a la tintorería. Se presenta como encargada del establecimiento y manifiesta que en ningún momento atendió a la reclamante, ni bien ni mal. Reitera que su servicio se realizó en media hora y que de ninguna manera es posible lavar el vestido en este tiempo; únicamente le dieron un repaso de plancha, que es lo que se había solicitado, e inmediatamente, el mismo día, lo entregaron planchado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, a la vista de las pruebas y testimonios aportados y habiendo comprobado el estado que presenta el vestido objeto de la reclamación, acuerda:

DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante. El Colegio Arbitral considera que no hay relación de causalidad entre el tratamiento hecho por la tintorería, que además estima correcto conforme a lo que se le encargó, y el estado que presenta el vestido objeto de reclamación. Por tanto, no da lugar a la indemnización solicitada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1053/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó a limpiar el chaquetón a la firma de la tintorería, como lo había hecho en otras ocasiones a otro establecimiento de la misma cadena. Al retirarlo comprobó que la parte del cuello está estropeada. Manifiesta que compró el chaquetón hace tres temporadas. Le costó aproximadamente 8.000 ó 9.000 pesetas. Solicita que le abonen una cantidad correspondiente al precio aproximado que pagó, unos 36 euros, o que le entreguen un chaquetón de las mismas características.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el cuello de la prenda en cuestión es de un material plástico, lo que hace que con el uso y el tiempo se pele. La prenda tiene otros apliques y adornos y no han sido deteriorados en la limpieza. Considera que el simple uso durante cinco años produce el desgaste que presenta. Considera que no es responsabilidad de la tintorería por el tratamiento efectuado. Afirma que han seguido las introducciones del etiquetado del fabricante, por lo que rechaza la reclamación planteada. Muestra la prenda ante el Colegio Arbitral.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y habiendo comprobado el estado que presenta la prenda objeto de la reclamación, acuerda:

ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante. El Colegio Arbitral considera que la empresa reclamada debería haber advertido la incompatibilidad de los dos tejidos que componen la prenda, antes de someterlos al tratamiento de limpieza. Por tanto, indemnizará al reclamante con la cantidad de TREINTA EUROS (30 euros) y el chaquetón en cuestión quedará en poder de la tintorería.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1212/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que dejó un traje a limpiar y al ir a retirarlo, pasado un tiempo comprobó que no era el suyo el que le entregaban, ya que era de otra talla. Hablaron con la tintorería, considerando que era un error en la entrega. Dejaron el traje en la tintorería, en espera que apareciera el suyo. Dejó un pantalón suyo para que pudieran localizar el traje. En la tintorería le ofrecieron el equivalente a 300 euros. El traje sólo fue utilizado en dos ocasiones, y al ponérselo la tercera vez no le valía; le queda corto y estrecho. Se trata de un traje adquirido en unos grandes almacenes, el cual, al comprarlo, fue adaptado a su medida. No aceptó la cantidad ofrecida, porque lo que quería realmente era su traje y actuó en la confianza de que, esperando el tiempo necesario, su traje aparecería. Recuerda que pagó por el traje una cantidad equivalente, aproximada a 108.000 pesetas.

Se prueba el traje, y es visto con él puesto ante la representante de la empresa reclamada y el Colegio Arbitral.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que no recuerda que le llevaran un pantalón para medirlo. El cliente al retirar el traje retiró dos. Volvió con el traje objeto de la reclamación, manifestando que lo había llevado para una comunión. Considera que es muy difícil confundir las dos piezas de un traje, ya que cada una de las dos piezas se marca e identifica con una contraseña que es el mismo número para las dos prendas y coincide con el resguardo que se entrega al cliente, y siendo que se trataba de un traje italiano, de buena calidad, hizo todo lo posible por localizar el traje reclamado, llamando a muchos de sus clientes.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, ha considerado que el traje aportado al acto de audiencia por la tintorería responde a las características y hechura del que vestía el reclamante en las fotografías aportadas, por lo que acuerda DESESTIMAR la reclamación en los términos en que fue interpuesta por el reclamante.

La tintorería reclamada repasará el traje que considera propiedad del reclamante, antes de entregárselo y especialmente cogerá los bajos del pantalón a la talla adecuada del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1232/02-JA

TINTORERÍAS

Por supuestas irregularidades en servicio de limpieza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que llevó a limpiar una pieza de tapicería que utilizaba como protección a un sofá. Se trataba de una tela adecuada a la decoración. Advirtió a la tintorería que tenía manchas de grasa. Al retirarla pagó los 7,20 euros que le cobraron, pero en casa comprobó que habían quedado unos cercos en el lugar de las manchas. Volvió a la tintorería y le ofrecieron una nueva limpieza. Después de esta segunda limpieza, no estuvo de acuerdo con el resultado ya que además, se había decolorado. No aceptó la oferta de solución que le dieron en la tintorería: le ofrecían el equivalente a 4.000 pesetas, pero no le entregarían la tela. Considera que si hay una venta, debería ser sobre factura, y lo que ella reclama es una indemnización y, además quedarse con la tela para utilizarla en lo que quiera.

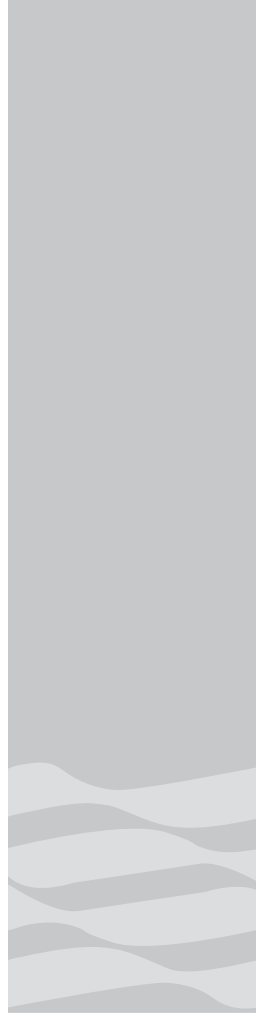
Aporta justificante de la compra de fecha 12-08-01, en el que en concepto “visillos” se facturaron 7.680 pesetas. Aporta la pieza de tela para ser examinada por el Colegio Arbitral. La tela ha estado en poder de la reclamante hasta la celebración del acto de audiencia.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se trata de una pieza de algodón en tonos naranja. Consideraron que el procedimiento adecuado era limpieza en seco, ya que la composición es algodón y era de un color llamativo. El resultado de los cercos lo intentaron solucionar con un nuevo tratamiento que hicieron gratuitamente. No añadieron más productos de limpieza, y considera que los cercos son causados por la misma grasa que come la pigmentación de la tela. Asumiendo el daño, y dado que la clienta la valoró en el equivalente a 8.000 pesetas, le ofrecieron el importe de 4.000 pesetas, pero la clienta reclamó, además de la cantidad, quedarse con la tela. Entiende que ésta era la posición correcta de la tintorería, por cuanto que, buscando una solución conciliatoria, le ofrecieron una compensación económica que considera adecuada. Ya que la reclamante no ha admitido esta solución, se somete a la decisión del Colegio Arbitral.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, la documentación aportada y a la vista de la tela objeto de la reclamación, considera que el aspecto que presenta la pieza de tela no es consecuencia de un tratamiento inadecuado por parte de la tintorería. El Colegio Arbitral considera que el deterioro que presenta es el normal por el uso doméstico, más cuando ha manifestado la parte reclamante que se trata de una cubierta que utiliza para proteger el sofá. Por todo ello, se acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante.

VIVIENDA



LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 623/02-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO Por supuestas irregularidades en obras de reforma de un piso

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrataron con la empresa reclamada la reforma del piso. Surgieron algunas cuestiones que hubo que pagar como extras sobre el presupuesto inicialmente aceptado. El techo está mal terminado. Las tuberías las instaló un fontanero, pero las tomas están sueltas. No se puede poner contador de agua. La puerta de entrada es una puerta de habitación, sin pomo ni mirilla. El patio de luces lo dejó sucio. Las luces no estaban bien conectadas, porque no funcionaban normalmente. Tuvo que intervenir un electricista para arreglarlo. El pergo del suelo se ha levantado. Repasando el presupuesto aceptado, hace las siguientes consideraciones: Cierre de galería por fuera está sin lavar y están sin poner las bajantes. Faltan baldosas vierteaguas en las ventanas. Las rozas de fontanería no están encarceladas, de manera que las tuberías están sueltas. Puerta de entrada, no es tal, sino idéntica a la que pusieron en el baño. El pavimento de pergo se está levantando. Electricidad: fallaba sistemáticamente. Del presupuesto adicional: está conforme con los trabajos hechos, salvo que le parece muy cara la partida de los enchufes. Se refiere a un tendedor, que no está en el presupuesto, pero se lo encargó posteriormente, pagó por instalarlo 3.000 pesetas. Pero quedó mal y se caía. Reclama que otra empresa repare los desperfectos y corran a cargo de la empresa reclamada. Aporta presupuesto para ello por importe de 847,06 euros, IVA incluido. Los trabajos de fontanería no los hizo la empresa reclamada sino otra. El reclamante añade que la empresa exigía que para entrar a hacer las reparaciones él no debería estar presente en el piso. La factura del electricista, que reclama, ha de considerarse correcta y ajustada. No pidieron un proyecto técnico para hacer las obras ni tiene proyecto de arquitecto ni aparejador. Solicitó licencia de obras al ayuntamiento. En cuanto al IVA, no lo ha pagado, en tanto que no está especificado en el presupuesto. Afirma que ha pagado todas las cantidades. En cuanto a los 60 euros, explica que el mostrador en forma de uve no se lo forraron y están pendientes de pago. Dispone de fotos del estado del piso, y no las aporta. Manifiesta que vieron el piso en cuestión técnicos de la Asociación de consumidores. En las resoluciones hay que poner el arreglo del techo.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se reitera en la contestación hecha a la reclamación. La actitud de la empresa siempre ha sido reparar

todo lo posible, pero la actitud de la parte reclamante lo ha impedido, llegando a producirse incluso amenazas. La empresa no ha podido acceder al domicilio del reclamante, por lo que no ha podido hacer las reparaciones. Enlucido: el enlucido está fuera del presupuesto y no ha facturado por este concepto. Está añadido “a mano”, sin concretar cuantía. Cierre de galería: al no estar previsto un andamiaje, no se pudo lavar el exterior posteriormente, está dispuesto a hacerlo. Las rozas están encarceladas, en la tabiquería de pladur. Considera que si algunas tuberías quedaron sueltas, es responsabilidad del fontanero, que es totalmente ajeno a la empresa reclamada. En cuanto a la puerta de entrada es la que eligieron y está correctamente colocada por el carpintero; se hizo la instalación de manivela para facilitar la apertura, dada la posición de la puerta. Pavimento de pergo: Al no haber podido acceder a la vivienda, no ha podido comprobar su estado ni puede valorar si es a causa de una colocación defectuosa. En cuanto a la instalación eléctrica, podría ser que un cable estuviera mal conectado. Manifiesta que el reclamante nunca aceptó que volvieran a entrar en el domicilio para reparar cualquier cosa. Reitera que la empresa está dispuesta a reparar. En cuanto a la factura de reparación eléctrica, por la que se reclaman 88 euros, la considera excesiva. En cuanto a la colocación de enchufes, tuvo que abrir nuevas rozas para colocarlos, ya que los encargaron posteriormente a ese trabajo. El tendadero lo dejó correctamente instalado y la reclamante no tiene acreditado que pagara por ello. Está dispuesto a lucir el techo, que es lo que se contrató. Les falta por recibir el 16% del total que corresponde al IVA y 60 euros. Reconoce que no se ha emitido factura por los trabajos.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR LA RECLAMACIÓN del reclamante, por cuanto que han quedado acreditados los desperfectos y deficiencias en las terminaciones de las obras de reforma. Habida cuenta de que queda también acreditado que existe una cantidad pendiente de pago, que ha sido reclamada por la empresa reclamada y a la que habría que sumar el 16% de la cantidad total presupuestada, en concepto de IVA, otorgamos estas cantidades (que no han sido abonadas) al reclamante, en concepto de indemnización.

Por todo ello, en virtud de este Laudo, se declara extinguida la deuda pendiente, que mantiene el reclamante con la empresa reclamada y rescindida a todos los efectos la relación contractual entre las partes que trajo causa a la reclamación.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1084/02-JA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO Por supuestas irregularidades en reparaciones de una vivienda

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se reitera en su reclamación y Solicitud de Arbitraje que presentó contra la empresa reclamada. En el mes de febrero de 2002 encargaron unas obras de reforma en una vivienda de recreo que quería utilizar la familia durante las vacaciones escolares. Se trataba de cambiar una puerta, tabicando otra, y reformar el alicatado de dos pequeños cuartos de baño; también encargó que se suprimiera la entrada de agua a un termo eléctrico que se había retirado. Reconoce que el presupuesto concertado se hizo sólo de forma verbal; en un primer momento les ofrecieron los trabajos por el equivalente a 400.000 pesetas y luego aceptaron que subiera hasta el equivalente a 425.000 pesetas, por unos extras en los trabajos de alicatado; siempre entendiendo que el IVA estaba incluido en tal cantidad. Explica que, al parecer, en el transcurso de las obras cortaron una tubería de paso de agua y taparon con cemento; así de ese siniestro surgieron los daños por los que reclama. A consecuencia de la salida de agua por ese punto, la vivienda sufrió daños que la dejaron inhabitable como los causados en el pavimento de tarima, caerse el techo de la planta superior y estropear un mueble antiguo. Además el agua provocó daños en la instalación eléctrica y ello también averió el sistema de riego del jardín y la depuradora de la piscina. La vivienda también quedó sin poder ser utilizada a consecuencia de las humedades que quedaron. Mantiene que, en todo momento contrató con la reclamada, y por ello dirige a esta empresa su reclamación. Solicita la indemnización por los daños causados por importe de 2.539,84 euros, cantidad que habría que actualizar con la subida del IPC y reclama además 1.081,82 euros como perjuicios, esto es, por los daños morales ocasionados al no poder utilizar la vivienda y tener que alquilar otra para las vacaciones. Explica que al reclamar a la empresa reclamada en un primer momento por los daños ocasionados, se presentó el fontanero que había hecho los trabajos propios del gremio y los dos comparecientes en representación de la empresa reclamada y que desde ese momento se ofreció como solución dar parte a la aseguradora. Así, la reclamante ha seguido las instrucciones del perito de la aseguradora, aportando cuantos presupuestos le han requerido. Manifiesta que no ha recibido cantidad indemnizadora alguna ni de parte de la empresa reclamada, ni del fontanero ni de la aseguradora. Añade que siempre ha estado dispuesta a pagar a la empresa reclamada por los trabajos que contrataron, siempre que éstos sean perfectamente terminados,

la vivienda quede habitable y se reparen los daños causados por el agua. Considera que de estos daños debe responder la empresa reclamada por su responsabilidad directa y en todo caso de manera indirecta ya que los daños fueron causados por el fontanero que la empresa reclamada llevó a trabajar en la casa.

LA PARTE RECLAMADA comparecen y manifiestan que se reiteran en su escrito de contestación a la reclamación y aceptación del arbitraje. Considera que la reclamación debería ir dirigida al fontanero que actuó en la obra y es el causante de los daños por los que se reclama. En todo caso solicita en esta fase del procedimiento aplazar al acto de audiencia para citar al mismo a este fontanero, o en todo caso que se dirija la reclamación y solicitud de Arbitraje contra él. Explican que el presupuesto dado de forma verbal importaba el equivalente a 425.000 pesetas, pero en esta cantidad no estaba incluido el IVA. Las obras por parte de la empresa reclamada terminaron el 10 de mayo y el 20 estaba todo reparado; además se realizaron los extras solicitados en el alicatado de los cuartos de baño. Considera que toda reclamación por daños y perjuicios debe quedar acreditada. Considera además que no es admisible la indemnización solicitada por daños morales, entendiendo que si la casa no quedó habitable es sólo imputable a la parte reclamante por no haber hecho las reparaciones tras el siniestro. Reclama en este acto la cantidad que se le adeuda, de 2.554,30 euros más IVA, que no han cobrado de la reclamante por los trabajos realizados. Solicita en todo caso que se periten las obras y trabajos realizados con lo que quedará demostrado que la empresa reclamada cumplió con el encargo de manera correcta y en plazo. Reitera que toda responsabilidad por los daños ocasionados ha de imputarse al fontanero aludido, ya que la fuga de agua sólo fue debida a su intervención. Al conocer que surgieron posteriores problemas por filtraciones de agua acudieron inmediatamente con el fontanero para intentar solucionarlo todo y entendieron que como debía ser el fontanero quien respondiera, así se acordaría por la reclamante con él y en su caso, con la compañía de seguros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, considera que ha quedado acreditada la relación contractual entre las partes y el precio convenido por los trabajos a realizar. El Colegio Arbitral, considera que, de acuerdo con los artículos 1.258, 1.588 y 1.596 del Código Civil, el reclamado está obligado a responder del cumplimiento del contrato incluyendo los trabajos expresamente pactados, las consecuencias necesarias de tales trabajos, así como de las personas que ocupare para la realización de los mismos.

En cuanto a la responsabilidad por los daños irrogados y aquí acreditados y la obligación de responder por ellos corresponde a la empresa reclamada, conforme a lo previsto en los preceptos legales citados, sin perjuicio de la posibilidad que esta parte tenga de repetir contra otros intervinientes.

Así, habiendo quedado acreditados y cuantificados los daños y perjuicios causados a la reclamante por la negligencia de la empresa reclamada, la misma debe indemnizar al amparo de los artículos 1.101, 1.102 y 1.104 del Código Civil.

Los daños causados quedan valorados en el importe de 2.539,84 euros, según presupuestos aportados por la reclamante y no negados empresamente por la parte reclamada.

Las obras inicialmente contratadas, y en las que en su ejecución se causaron los daños, según acurdo verbal están valoradas en 2.554,30 euros, entendiéndose que el IVA está incluido en tal cantidad, a falta de prueba en contrario.

Atendiendo a los hechos probados de que durante la temporada de vacaciones no pudo ser utilizada la vivienda, se valora este perjuicio en 1.000 euros.

Por todo ello, y en virtud de los preceptos legales citados, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR LA RECLAMACIÓN interpuesta por la reclamante. Por ello, compensando la cantidad que adeuda la reclamante a la empresa reclamada de 2.554,30 euros con las que debe recibir como indemnización por daños (2.539,84 euros) más la compensación por los perjuicios (valorada en 1.000 euros) pagará a la reclamante la cantidad resultante de NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (985,54 euros).

