



LAUDOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2013/2014



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA



Comunidad de Madrid

INTRODUCCIÓN

La Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, desde su creación en 1993 por acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo (hoy AECOSAM) y la Comunidad de Madrid, ha venido incrementando su actividad, debido al aumento constante del número de adhesiones de empresas a ante esta junta y de solicitudes de arbitraje presentadas, lo que pone de manifiesto la confianza que el Sistema Arbitral de Consumo genera en los consumidores y empresarios, como procedimiento eficaz para resolver sus controversias, sin necesidad de acudir a la vía judicial.

A la vista de la rápida aceptación del sistema, la Comunidad de Madrid, para atender adecuadamente la prestación de este servicio a los ciudadanos, creó mediante Decreto 246/2001, de 18 de octubre, el INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, como órgano de gestión sin personalidad jurídica propia para, entre otros fines, el apoyo y tutela de la Junta Arbitral Regional de Consumo y el fomento del Sistema Arbitral, la coordinación de la actuación de la Junta Arbitral con las Juntas Arbitrales de carácter local de la Comunidad de Madrid y de otros ámbitos territoriales.

Como parte de la labor de fomento y divulgación del sistema arbitral, a la vez que permitir el conocimiento en la práctica de las resoluciones adoptadas por estos órganos arbitrales de Consumo de la Junta arbitral de Consumo de Comunidad de Madrid, se ha decidido realizar esta recopilación de 100 laudos recientes, clasificados por sectores.

Este libro quiere ser, además, una muestra de reconocimiento a todos los profesionales que participan en el sistema arbitral de consumo, desde las asociaciones de consumidores como las empresariales a los empleados públicos del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo que día a día trabajan para difundir y hacer posible este sistema alternativo de resolución de conflictos.



ÍNDICE DE LAUDOS



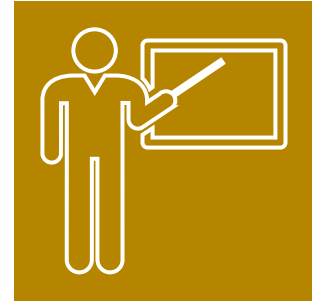
AUTOMÓVILES
Y TALLERES DE
REPARACIÓN... 5



MUEBLES... 10



REFORMAS Y
REPARACIONES A
DOMICILIO... 20



ENSEÑANZA... 29



TINTORERÍAS... 38



CORREOS... 48



FERROCARRILES... 53



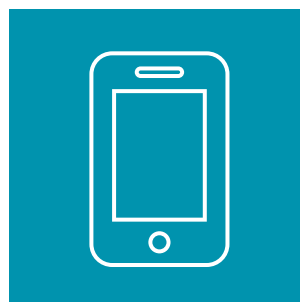
SERVICIO DE
REPARACIÓN DE
ELECTRODOMÉSTICOS
... 61



SUMINISTROS
Agua... 70
Electricidad... 78
Gas... 83



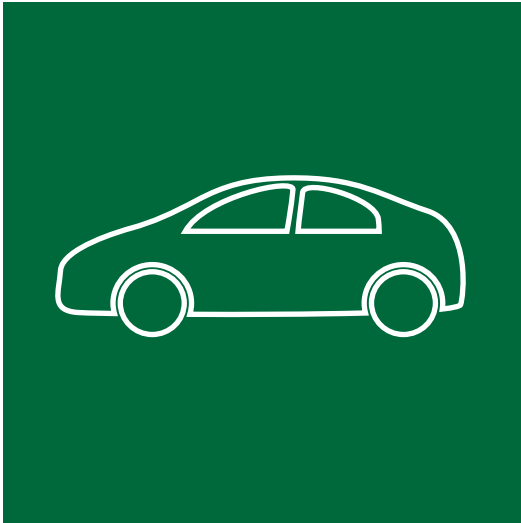
TELEFONÍA FIJA... 91



TELEFONÍA
MÓVIL... 100



INTERNET... 104



AUTOMÓVILES Y TALLERES DE REPARACIÓN

EXP 0111/2013

ASUNTO: MOTOCICLETA CON FALLO EN LA PIEZA REPARADA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Al llevar el vehículo al taller para efectuar reparaciones y mejoras, estas se llevan a cabo y son cobradas, pero al hacer uso de la motocicleta da fallo de la pieza supuestamente reparada y dicho establecimiento no se hace cargo de la subsanación del problema, así como de los gastos ocasionados por su mala reparación.

SOLICITA:

Abono de la segunda reparación, ya que fue cobrado en primera instancia, así como de los gastos ocasionados por desplazamientos, hospedaje y rodada (no disfrutada).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Presenta escrito de fecha 19 de febrero de 2013, en el que alega que únicamente acepta la devolución del importe de 67,20 € de la mano de obra de la 2ª intervención, dejando constancia que no ha sido responsable de la avería y en ningún momento se ha manipulado el elemento que ha producido dicha avería, sino la mala manipulación por parte del dueño de la moto u otro taller.

En el acto de la AUDIENCIA, sólo comparece la parte reclamante:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añadiendo que la motocicleta no es apta para circular por la vía pública, al destinarse fundamentalmente a rodadas en circuitos, llevó su motocicleta para una puesta a punto, previa a efectuar una rodada en circuito, reconociendo que realizó dos tandas y que transcurren tres meses entre la reparación y la avería por la que reclama. Igualmente manifiesta que él realiza el mantenimiento de la motocicleta, en el que entra el cambio de aceite. Solicita una compensación económica de 500 €, desglosada de la siguiente manera: 150 €, por la rodada, 120 €, por combustible, 30 € por desplazamientos, 80 € por hospedaje y 120 € por la reparación. Finalmente, también reconoce que en la actualidad la motocicleta funciona correctamente.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión del reclamante, a quien el reclamado debe devolver

67,20 € más IVA, correspondiente a la mano de obra de la segunda intervención, en base a las manifestaciones de cada una de las partes, y a no quedar acreditado que haya habido una mala praxis en la reparación de la motocicleta, máxime cuando el propio reclamante reconoce en la audiencia que él interviene en el mantenimiento de su motocicleta, que rodó tras la primera reparación, que transcurrió un período de tres meses entre la primera reparación y la supuesta avería y que, en la actualidad, la motocicleta funciona, sin que proceda la compensación que cifra en 500 €, al no acreditar ninguno de los conceptos en que desglosa esta cantidad. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0999/2013

ASUNTO: PUESTA A PUNTO DEL VEHÍCULO INSUFICIENTE.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con el destrozo en las ruedas padecido tras un viaje a Rumania cuando previamente había pasado por el taller para la verificación de 15 puntos.

SOLICITA:

Solicita que le abonen los perjuicios económicos padecidos consistentes en el arreglo del paralelo (30€) y los dos neumáticos nuevos (170€).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que en el vehículo sólo se comprobaron las medidas del paralelo sin haberse tocado o modificado el mismo, debiéndose el deterioro muy probablemente a un exceso de carga y/o de kilómetros.

Celebrándose la AUDIENCIA, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

La parte reclamante, comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que tras comprar dos ruedas nuevas y colocarlas como el coche se le iba a la izquierda, lo llevó al taller para verificar el paralelo ajustándose allí pero cuando viajó a Rumania las ruedas que acababa de colocar estaban totalmente desgastadas. Hizo unos 3700 km hasta llegar a su país. En Rumania para volver además del paralelo tuvo que adquirir dos ruedas de segunda mano, hasta volver a España y comprar otras nuevas. Solicita el abono de los 137,73€ de las ruedas compradas en su día.

La parte reclamada comparece manifestando que conforme al cupón aportado se realizó la revisión de una serie de puntos emitiéndose el informe pero sin actuar sobre el paralelo pues no ha localizado factura alguna.

LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, no constando factura alguna de los dos informes de alineación aportados al expediente, y habiendo realizado el vehículo entre las fechas de los informes un recorrido importante (de España a Rumania), este Colegio Arbitral considera que no ha quedado suficientemente probada la relación entre la primera alineación y el desgaste de las ruedas padecido.

Dicho Laudo se ha adoptado por mayoría.

EXP 0810/2014

ASUNTO: VEHÍCULO DEFECTUOSO DE FÁBRICA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 19 de junio adquiere al concesionario un vehículo. El 19 de noviembre se deposita el vehículo en taller indicado por la reclamada para diagnóstico y reparación de fallo de batería y retrovisor derecho. Se aporta copia del diagnóstico. La empresa reclamada desestima las dos reparaciones. El vehículo tiene garantía de un año.

SOLICITA:

Se le abone el importe de la batería y del servicio de taller generado, así como se repare o sustituya el retrovisor derecho.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que, con fecha 19 junio, la reclamante adquirió en su establecimiento un vehículo. El 19 noviembre lo deposita en el taller para diagnóstico y reparación de batería y retrovisor. La reclamante examinó el vehículo con antelación a la compra sin que conste tachadura alguna a su estado. Se trata de un vehículo muy usado que proporcionalmente se transmitió muy barato. Las pretendidas faltas de conformidad se presentan a los 5 meses. Respecto al análisis de las posibles faltas de conformidad reclamadas manifiestan que la batería está expresamente excluida de la garantía en el punto 3º de las exclusiones del contrato, al ser un tema de desgaste. El espejo retrovisor es un elemento exterior del vehículo que, de existir daño en origen, no hubiera sido ignorado por la reclamante, lo que hace presumir que no existía en el momento de la venta. En resumen, los dos posibles fallos, que en modo alguno pueden ser catalogados de falta de conformidad a los efectos de la Ley de Consumidores y expresamente excluidos de garantía.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la avería la detectó al poco tiempo de adquirir el vehículo, observando que no funcionaba correctamente el botón de recogida del espejo. El taller le negó el diagnóstico. Concreta su pretensión en que la empresa reclamada le repare el retrovisor y le reintegre el importe de la batería, 97,68 € (aporta ticket).

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que la reclamante ha ampliado su petición sin darles posibilidad de aportar escrito. Ratifica las alegaciones presentadas y alega que el importe de la batería que reclama está excluida de garantía según consta en el contrato. Respecto al espejo retrovisor, según el informe que tiene, lo que está averiado es el cuerpo del espejo y no el mecanismo eléctrico. Solicita la desestimación de la reclamación.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR las pretensiones de la reclamante por cuanto se comprueba que la batería está expresamente excluida de garantía en el Anexo al contrato de fecha 19 de junio (punto 3 exclusiones) y, respecto al espejo retrovisor, la primera reclamación, de la que queda constancia, se produce el día 19 noviembre; es decir cinco meses después de la entrega del vehículo, lo cual excluye la presunción de defecto de origen de la avería, según prevé la regulación de garantía en la compraventa de vehículos de segunda mano.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 2612/2014

ASUNTO: INSTALACIÓN DE PIEZAS INCORRECTAS EN EL AUTOMÓVIL.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el error padecido al instalarle dos cubiertas en las ruedas de su vehículo, no aptas para el mismo, siendo rechazado en la revisión de la ITV.

La parte reclamante compareció reiterándose en su reclamación y manifestando que llevó el coche a cambiar los neumáticos pero no dio pauta alguna especificando algún modelo determinado de rueda. Tras el cambio, acudió a la ITV y es cuando se percató del error pues no la pasó debido a las cubiertas colocadas, como acredita. En consecuencia, tuvo que acudir a otro taller para colocar los neumáticos correspondientes al vehículo y pagar nuevamente los mismos. Solicita que por lo menos le devuelvan los 179,56 € pagados al taller reclamado.

SOLICITA:

El reintegro del precio pagado (179,56 €) por las dos cubiertas más la cantidad equivalente al riesgo corrido de multa por cada cubierta, es decir, un total de 579,56 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no compareció a la Vista, ni realizó por escrito alegaciones.

LAUDO:

El Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ACUERDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda suspender la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo, para requerir a las partes la siguiente :

- A la reclamada, que formule las alegaciones que estime pertinentes, explique porqué instaló en el vehículo los neumáticos facturados e incorpore al expediente copia de la última factura, omitida a nombre del reclamante.
- Al reclamante, vistas las fechas del informe técnico de la ITV (5 de mayo), de la factura de los nuevos neumáticos y de la factura reclamada de los neumáticos erróneos y habiendo manifestado durante la Audiencia haber acudido al taller para el cambio de las otras dos ruedas en otra ocasión, requerirle incorpore la factura de neumáticos abonada y acreditación del pago, ambos de fecha más cercana a la de la inspección de la ITV.

Y prorrogar el plazo para dictar Laudo, por un período de dos meses más, para permitir que ambas partes respondan al presente y poder resolver en consecuencia el órgano arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, vista la fecha de emisión del informe técnico desfavorable de la ITV, así como la fecha de la factura de 179,56€ reclamada, dado el tiempo transcurrido entre ambas, no cabe imputar responsabilidad alguna a la empresa reclamada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD.

EXP 3295/2014

ASUNTO: REPARACIÓN DE MOTOCICLETA, COBRO DE PIEZAS NO PRESUPUESTADAS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El día 9 de junio lleva su moto al taller reclamado pidiendo presupuesto de reparación. El taller reparó la moto sin darle presupuesto previo y sin su consentimiento. Al no ponerse de acuerdo con el taller, deshizo la reparación y le presentó una factura por el presupuesto (en el concepto pone Diagnósis) de 3 horas de mano de obra por un total de 143,80 €, que considera excesivo. Ha consultado a la marca que representa el taller y ésta le indica que el diagnóstico de la reparación del estator no lleva más de 10 o 15 minutos, siguiendo las indicaciones del manual de taller, a la que están obligados todos sus concesionarios.

SOLICITA:

Devolución de lo cobrado de más, que estima en 2,5 horas de mano de obra y el coste de las piezas indebidamente cambiadas, por un total de 121,90 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que el día 9 de junio 2014 se recepcionó en el taller El vehículo del reclamante para una diagnosis y emisión de presupuesto de reparación. Analizado en el banco de trabajo, y tras diversas pruebas y sustitución de bobina, bujía y filtro de aire montaron un estator nuevo y el problema desapareció. Entonces llamaron al cliente para notificarle la causa de la avería y el coste de su reparación, siendo este la suma del importe de la mano de obra empleada en la diagnosis -3 horas- y las piezas sustituidas. El cliente comentó que entendía que tendría que abonar el importe de la generación del presupuesto pero que o bien se le aplicaba un descuento importante en la factura o que se desmontaran las piezas sustituidas en el vehículo. A continuación, motiva la tardanza de la diagnosis.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Concreta su pretensión en que el taller le reintegre lo cobrado en exceso, que estima en 2,5 horas de mano de obra y el coste de las piezas indebidamente cambiadas, por un total de 121,90 €.

La parte reclamada manifiesta que confirma los hechos narrados por el reclamante pero que le informó previamente del presupuesto de reparación de su vehículo.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante por cuanto se constata que no hubo información o documento de presupuesto previo a la reparación efectuada. Así mismo se considera por el Colegio Arbitral que el tiempo empleado por el taller reclamado en la diagnosis del vehículo, y reflejado en la factura (3 horas), es excesivo, estimándose suficiente el empleo de una hora a tal efecto.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que el taller reintegre al reclamante el importe de 2 horas de trabajo facturadas y cobradas en exceso en la factura; es decir, 84,70 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



MUEBLES

EXP 1232/2013

ASUNTO: CABECERO MÁS PEQUEÑO DE LO PEDIDO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Que encargó un cabecero de 1,50 cm. en el establecimiento reclamado tras haber visto uno igual en tienda de otras dimensiones y después de habersele confirmado en el establecimiento que disponían de la medida que precisaba. Sin embargo se le sirve uno más pequeño y el establecimiento se niega a cambiarlo a pesar de estar reflejadas las medidas en el albarán de pedido.

SOLICITA:

Reintegro del importe abonado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

El representante de la mercantil reclamada, quien se identifica con la aportación de poder bastante, alega que se ha servido un cabecero con las medidas solicitadas, que el cabecero tiene diferente medida en la parte superior respecto de la inferior.

PRUEBA:

Se solicita a ambas partes una descripción detallada del cabecero para que el Colegio pueda tener una idea clara de la forma y medidas, realizándose un croquis del mismo. Se extrae del dibujo descripción realizado que el cabecero mide en la parte superior 1,50 cm. pero los costados efectúan una curva en disminución de manera que la parte inferior y por lo tanto la que se sitúa inmediatamente detrás de la cama mide 1,35 cm., sobresaliendo según indica la reclamante la cama por ambos lados, con respecto al cabecero.

De otro lado se tiene en cuenta el documento llamado propuesta de pedido suscrito por las partes el 1 de diciembre de 2011, documento reconocido por ambas y en el que consta que la medida del cabecero deberá ser de 1,50 cm. Aparece en el documento un pago parcial de 200 € con un resto pendiente sobre el precio total de 300 €.

Finalmente, se valora en un documento fechado el 6 de marzo de 2012 en el que consta un pago de 300 € por concepto "cabecero".

Ninguno de los documentos es objeto de controversia.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

- PRIMERO. El Colegio, examinada su propia competencia en el conocimiento del conflicto sometido, estima no haber ningún problema de competencia.
- SEGUNDO. Del examen de la prueba que a juicio de este Colegio resulta totalmente concluyente se extrae que, efectivamente no se ha cumplido el contrato por parte de la reclamada en los términos pactados, no pudiendo considerarse en ningún caso que se ha cumplido por disponer el cabecero de las medidas solicitadas en la parte superior ya que no es la parte que razonablemente se debe tener en cuenta a la hora de tomar las medidas de un cabecero.
- TERCERO. Las consecuencias del incumplimiento no pueden ser otras que la resolución del contrato con reintegro a la interesada de la totalidad del importe abonado, pudiendo la empresa retirar el cabecero.

En consecuencia, este Colegio ESTIMA INTEGRAMENTE la pretensión de la reclamante condenando al reclamado, a través de la persona de su representante legal al reintegro de la cantidad abonada en concepto de compra del cabecero, y que asciende a 500 €.

La decisión ha sido adoptada por UNANIMIDAD.

EXP 2196/2013**ASUNTO: CAMA DE UN COLOR NO PEDIDO****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El 9 de noviembre de 2012 acudió a una tienda de muebles para hacer un pedido de una habitación juvenil, consistente en una cama compacta tipo nido y una encimera con muebles, con color canela (estructura de la cama), los frentes de las cajoneras y frente de mueble en chicle fantasía y malva fantasía, constan en la hoja de pedido venta, entregando 300 € de señal, pagada con tarjeta de crédito. El 15 de enero de 2013 los repartidores dejaron la habitación en su domicilio, observando que el color de la estructura era blanco nieve y no en el color que figura en pedido. Puestos en contacto con el establecimiento, indicaron que les habíamos ordenado telefónicamente cambiar el color. Lo que fue desmentido inmediatamente exigiendo la cancelación de la operación y devolución de la señal entregada.

Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 13 de mayo de 2013, en el que alega, en síntesis, que el dormitorio servido fue el encargado por el reclamante quien dijo que se sirviera en blanco. Una vez servido, manifestó que no lo quería porque no era del color que había solicitado. En ningún momento se cambió el color del dormitorio, sino que fue decisión del reclamante. Lo único que dijo es que el dormitorio no se ajustaba a lo comprado y solicitaba la devolución de la señal. La empresa cumplió siempre con el contrato al servir el dormitorio solicitado.

SOLICITA:

Solicita la devolución de la señal.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, insistiendo en que el color era diferente al que se solicitó, y además una zona del mueble se encontraba astillada, por lo que se llevaron dicho mueble, que en la actualidad se encuentra en poder de la tienda en la que fue adquirido. Entregó como señal la cantidad de 300 €, quedando pendiente de pago 687 €.

La parte reclamada expone que recibió una llamada del reclamante para que cambiaran el color del mueble, respecto al que inicialmente se solicitó, en ningún momento se dijo que el error fuera suyo y en cuanto al astillado,

esta fue la principal causa para retirar el mueble, ya que los muebles que se sirven deben entregarse a los clientes en perfecto estado. En cualquier caso y sin perjuicio de lo manifestado, tras intentar el Presidente del Colegio Arbitral acercar las posturas de las partes, el reclamado ofrece un descuento en la cantidad pendiente de pago, que acepta el reclamante, y que queda cuantificada en 437 €.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, en base al cual, el reclamante permite al reclamado que desembale el mueble para que sea revisado y en su caso, reparado y subsanado el astillado que se detectó y una vez en perfecto estado, previo aviso, se entregue al reclamante, quien en ese momento debe abonar la cantidad de 437 €.

La decisión ha sido adoptada por UNANIMIDAD.

EXP 3748/2013

ASUNTO: OFERTA QUE INDUCE A ERROR

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 30 de noviembre compró entre otros artículos una “Chaise Longue” modelo visión negro en oferta por 419 € + 35 € por transporte y montaje. El martes 4 de diciembre de 2012 llegó el pedido a su domicilio viendo que faltaba el “pouf”. En la compra se preguntó expresamente a la vendedora si entraba, contestando que sí. El 5 de diciembre acudió a la tienda a efectuar la reclamación y le dijeron que el “pouf” tenía un precio de 135 € y que iba a parte. Ni en la ficha del producto, ni en el cartel de la oferta se especifica que esto sea así, es decir, que sean dos productos.

La reclamada alega que, el 15 de noviembre de se realizó una campaña de descuentos en productos “chaiselon-gues”. Los descuentos eran de aplicación únicamente en estos productos identificados mediante su referencia, no siendo de aplicación en productos complementarios. El resto de productos identificados con otra referencia disponían del etiquetado correspondiente a su precio. El producto origen de la reclamación disponía de una etiqueta identificativa donde se establecía su precio de venta al público, siendo éste de 135 €. El personal de ventas declara que la reclamante fue informada en todo momento de las condiciones de adquisición del producto origen de la reclamación.

SOLICITA:

Solicita que le sea entregado el “pouf” sin coste alguno.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añadiendo que al día siguiente de la entrega del mueble, acudió a la tienda a decir que faltaba el “pouf”, y como no lo atendieron, llamó a la Policía Municipal que, si bien acudió, no firmó ningún papel, si bien uno de sus miembros le reconoció que de la publicidad del mueble se desprende que se refería al “Chaise Longue” y al “pouf” como un solo mueble. Igualmente incide en que al interesarse por el mueble, antes de comprarlo, preguntó la dependiente que si el ‘pouf’ entraba con el “Chaise Longue”, a lo que le respondió de forma afirmativa. Puntualiza que al realizar un desembolso importante de dinero en otros muebles, de haber sabido que el “pouf” tenía un coste diferente, no hubiera tenido problema en abonarlo, y que lo que verdaderamente le molestó es que la publicidad del mueble adquirido da lugar a confusión. Para finalizar, indica que al instalar el mueble se ocasionaron unos desperfectos que no han sido subsanados por la empresa reclamada.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, manifestando que el “pouf” no es parte de la promoción y no entra dentro de su precio, de tal manera que el “Chaise Longue” y el propio ‘puf tienen referencias y códigos distintos, lo que acredita que constituyen unidades de venta diferentes, pertenecen a una misma serie, pero son dos piezas distintas con precios independientes. Igualmente añade que no se puede indicar todo en la cartelería. En cuanto a las incidencias producidas, no tienen inconveniente alguno en solucionarlas. Frente a estas alegaciones, la reclamante responde que no sabe si los códigos o referencias de los muebles son distintos, pero lo que tiene claro es que tanto la promoción del producto como las fotografías que acompaña a su reclamación inducen a error, pues da la sensación que “Chaise Longue” y “pouf” forman parte de un todo, tanto es así, que el etiquetado del producto tan sólo aparece en el “Chaise Longue” y no en el “pouf”.

La parte reclamada interviene para proponer que las incidencias provocadas por el montaje del mueble se van a solucionar por la empresa y que están dispuestos, ante la posibilidad de la existencia de una información inadecuada, a asumir la minoración de un 20% de descuento en el precio del “pouf” si la reclamante decide adquirirlo, propuesta que no es aceptada por la misma, que solicita expresamente que sea el Colegio Arbitral quien adopte su decisión en el Laudo Arbitral.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión de la reclamante, y puesto que en el presente caso, de una parte, no existen pruebas concluyentes de que se le indicara a la reclamante en el momento de adquisición del producto por parte del personal del establecimiento donde fue adquirido, que en el mismo estuviera incluido el “pouf”, y de otra, que no son visibles los diferentes códigos de ambos productos, “chaise longue” y “pouf”, y que, en cualquier caso, la publicidad puede dar lugar a equívocos, procede que en caso de que la reclamante esté interesada en el “pouf”, puede adquirirlo desembolsando el 50% de su coste. Finalmente y por lo que respecta a los desperfectos producidos con ocasión de la instalación del mueble, y recogiendo las manifestaciones del representante de la reclamada, deberán proceder a solucionar las incidencias derivadas de dicha instalación, solucionando y corrigiendo los desperfectos ocasionados, para lo cual deben ponerse en contacto previamente con la reclamante, para fijar fecha y hora en que se personarán en su domicilio al objeto de proceder a reparar lo que sea necesario en relación con este caso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

XP 4672/2013

ASUNTO: COMPRA DE UN SOFA QUE NO CUMPLE SU COMETIDO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 8 de enero hizo una reserva de un sofá rinconera. En el folleto publicitario correspondiente, en el que se guió para hacer la compra, este sofá viene anunciado como que tiene dos camas. El sofá le es entregado el 10 de marzo. Al ser instalado, comprueba que las camas no se abren simultáneamente, sino que cuando se abre una la otra no puede abrirse. Este hecho no fue comunicado al realizar la compra, ni se informa de ello en el folleto publicitario, por lo que no corresponde con el pretendido al realizar la compra. Por ello, solicita que se le entregue un sofá de idénticas características al adquirido, pero en el que las dos camas puedan abrirse simultáneamente.

La reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de agosto en el que alega que de conformidad con el art. 116 del RD Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, el producto adquirido cumplía todos los requisitos de conformidad con el contrato. Ni fue ejercido el derecho de desistimiento, de conformidad con lo dispuesto al efecto en esa norma. Ni en el folleto ni en la ficha técnica del producto, se indica que las camas del sillón origen de reclamación puedan abrirse simultáneamente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación y añade que en enero adquirió el sofá rinconera con doble cama, en el convencimiento de que ambas camas podían ser usada de forma simultánea, sin embargo, tras servirle el producto y comprobar su funcionamiento, comprueba que ambas camas no se pueden abrir simultáneamente, ya que si se intenta abrirlas de ese modo, una queda apoyada sobre la otra, tal y como se comprueba en las fotografía que aporta para su incorporación al expediente. Entiende que la doble cama es para que sea utilizada simultáneamente, por lo que al no ser posible el uso simultaneo de las dos camas, el sofá no se ajusta a lo ofertado, de tal manera que la compra no satisface sus necesidades, siendo así que ni en el folleto publicitario ni en la tienda se advierte que las camas no pueden ser usadas simultáneamente y en ningún momento se le ha informado de la posibilidad de desistir de la compra.

Indica que ni en la publicidad ni en la ficha técnica, de la que tiene conocimiento en el acto de la audiencia, se avisa de esta circunstancia del anclaje del sofá y que el elemento decisivo para comprar el sofá, es que el mismo tiene dos camas, que son las que atienden a sus necesidades, pues tiene dos hijos. Por otra parte, expone que las medidas de la habitación donde se encuentra instalado el sofá, impiden que se desanclen, pues no sería posible acondicionarle de esta forma.

SOLICITA:

Que se le haga entre de un sofá de idénticas características al adquirido, que cumpla su función y satisfaga sus necesidades.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que la compra fue servida el 19 de marzo, de acuerdo a la publicidad que exhibe y se encuentra incorporada al expediente, comprobándose, además, en la ficha técnica del producto, que las camas no puede ser abiertas simultáneamente, por lo que el artículo cumple las especificaciones y lo único que tiene que hacer el cliente para que ambas camas puedan ser utilizadas simultáneamente es desanclar la cuña que existe entre ambas, y que existe por razones de seguridad para fijar el sofá.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión del reclamante, por lo que siendo una característica suficientemente destacable el hecho de que el artículo objeto de reclamación, según los razonamiento del representante de la reclamada, por sus características impide que las camas sean abiertas de forma simultánea, debe ser consiguientemente advertido al consumidor, y es lo cierto que se encuentra acreditado, tanto por el folleto publicitario como por la ficha técnica del producto, que no se advierte que las camas puedan ser abierta simultáneamente, y que, en cualquier caso, para que ello sea posible, habría que desanclar la fijación existente entre ambas, e igualmente, no existe constancia de que se recoja esta advertencia en los documentos referidas, ni tampoco de que le fuera comunicada al reclamante al adquirir el producto, máxime cuando ha quedado demostrado que la compra del producto se produjo en base a una expectativa, la de que las camas se abrieran simultáneamente, procede que como compensación, y ante la imposibilidad de servir un producto de idénticas características al adquirido, pero con la posibilidad de la apertura simultánea de las camas, la reclamada devuelva al reclamante el 50% del importe del producto, lo que supone la cantidad de 249,50 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

EXP 5720/2013

ASUNTO: TARDANZA EN EL CAMBIO DE UN SOFÁ DEFECTUOSO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Compró un sofá modelo en la empresa reclamada, el 19 de marzo y se lo entregaron en su domicilio el 25 de marzo. En los días siguientes comprobó que presentaba un fallo en la estructura del módulo izquierdo (según se sienta). A primeros de abril hizo una reclamación en persona, indicándole que un técnico se personaría en su domicilio para valorar el fallo. Dicha visita se produjo el 12 de abril, indicando el técnico la necesidad de cambiar el módulo que presenta el fallo, como queda reflejado en la hoja de visita. Ante la falta de comunicación por parte de la empresa reclamada, llama y le dicen que tienen un margen de dos meses para realizar el cambio. El 18 de junio, habiendo pasado los dos meses de plazo, vuelve a llamar y le dicen que tiene que esperar dos meses más. Ante la protesta, le dicen que se lo llevarán. Más adelante le dicen que sólo le ofrecen la reparación del módulo. Después de llamar en varias ocasiones intentando llegar a un acuerdo, el 24 de junio niegan rotundamente la posibilidad de cambio, indicándoles su negativa a que el módulo sea reparado.

La empresa reclamada, presenta escrito de fecha 10 de octubre en el que alega que de conformidad con el art. 119 del R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el consumidor tiene derecho ante la falta de conformidad del producto a optar entre exigir la sustitución o reparación del producto, salvo que una de las dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde la empresa reclamada se ha solicitado al reclamante para que remita a los servicios técnicos el origen de los fallos que origina su reclamación. Una vez se haya procedido a la valoración, se procederá a sustituir o reparar el producto. La reclamante se ha negado hasta el momento a permitir la valoración de los defectos del producto por parte de los servicios técnicos.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, añadiendo que le consta que el sofá presenta un defecto de fábrica y lo que procede es cambiar el módulo. En un principio se habló de que el cambio se produciría en sesenta días por un problema de stock, pero más tarde se informó que el cambio podía ser superior a dos meses. Al final el criterio del cambio se convierte en la posibilidad de reparar el módulo, lo que da una vuelta total al asunto, por lo que pone de manifiesto su desconfianza, pidiendo las pertinentes explicaciones al respecto, ya que la opción dada es una reparación sin plazo, y entiende que si se habló de un cambio, es un cambio y no una reparación.

SOLICITA:

Que le cambien el módulo y si ello no fuera posible, la devolución del dinero.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece por medio de representante a la audiencia expone que a pesar de que el técnico, que es instalador y transportista, estima que lo ha montado bien, el jefe de la exposición, al enterarse del asunto propone un cambio inmediato por el existente en la exposición y si no quiere el mueble de la exposición, procederían a repararlo. La solución inmediata, por tanto, es el cambio por uno existente en la exposición por falta de stock, pero al no querer esta opción la reclamante, se comprometieron a cambiarlo, si bien, haciendo constar que lo que está mal es la estructura.

La reclamada presenta como testigo, quien expone lo siguiente: que el técnico desmotó el módulo, expresando que no había problema en cambiarlo, sin que se opusieran a ello, que sólo se dijo que cambiarían el módulo, esperando unos dos meses a tenerlo en stock y que no hubo cambio alguno de criterio.

El representante del reclamado puntualiza que estarían dispuestos a enviar a un transportista a recoger el módulo para proceder a su cambio, pero que en el caso de que se produzca el cambio de módulo, no aseguran que el color sea idéntico y que desde luego este cambio no se produciría en un plazo inferior a dos meses, al tener que realizarse bajo pedido.

La reclamante muestra su reticencia ante esa proposición, por cuanto que ni aseguran la igualdad en el cambio ni considera que a quien envíen tenga competencia para realizar en cambio.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión de la reclamante, por lo que a la vista de las puntualizaciones de ambas partes, en el sentido de que, el representante de la reclamada manifiesta que el cambio no podría producirse en un plazo inferior a dos meses, puesto que debe producirse mediante pedido y que, en todo caso, de verificarse no aseguran la igualdad en la tonalidad y por su lado, la reclamante muestra su reticencia a esta propuesta, teniendo en cuenta los antecedentes de esta asunto, siendo así que la conformidad con el resultado de esta propuesta no está garantizada, y dado que en la pretensión se contempla la posibilidad del cambio o la devolución del dinero, procede que la reclamada devuelva a la reclamante el 50% del importe del sofá, ya que debe ser tenido en cuenta su uso y depreciación, devolución que supone la cantidad de 220 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1461/2014

ASUNTO: ENTREGA DE PRODUCTO DEFECTUOSO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Adquiere en el establecimiento reclamado un sofá tipo “chaise-longue” del que vienen notando el hundimiento de riñoneras así como descosidos provocados, presuntamente, por dicho hundimiento y en las zonas donde se guardan los pufs.

SOLICITA:

Solicita que sean reparados todos los desperfectos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

El reclamante se ratifica en el contenido de la reclamación.

La empresa en su turno de intervención manifiesta haber ofrecido el cambio de los respaldos no habiéndolo aceptado el reclamante. No obstante, entiende que, en todo caso, debe ser el fabricante quien ofrezca una solución. Se ofrece a hablar con el fabricante para proponerle la sustitución del sofá.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

- PRIMERO. El Colegio, examinada su propia competencia en el conocimiento del conflicto sometido, se declara competente.
- SEGUNDO. El manifestado problema del hundimiento, así como la rotura de las cremalleras quedan acreditados al detallarse en el informe de inspección.
- Es claro en cuanto a lo expuesto por la empresa que no resulta posible hacer depender la solución del conflicto de la voluntad de un tercero, el fabricante, que por ende no es parte en el procedimiento. Por lo tanto, este Colegio debe adoptar la resolución únicamente respecto de la posible responsabilidad de la empresa reclamada.

- TERCERO. Debe valorarse en primer lugar la posible solución del problema antes de determinar a quién corresponde asumir los costes derivados. Al respecto, no siendo técnicamente posible una reparación que ofrezca plena satisfacción de resultado. Procede únicamente la sustitución.
- CUARTO. Al respecto de la responsabilidad, debe tenerse en cuenta el acervo normativo en materia de garantías aplicable en la Unión Europea como parámetro de equidad con arreglo a la cual debe decidir este Colegio, teniendo en cuenta que la U.E. garantiza un nivel de protección armonizada mínimo para el consumidor en los casos de no conformidad dentro de la venta de bienes de consumo. Así tanto la Directiva 99/14/CE del Parlamento y del consejo de 25 de mayo de 1999 como las normas de los estados miembros resultado de la transposición de la misma y en concreto el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Normativa complementaria aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2009, prevén la responsabilidad del vendedor ante las faltas de conformidad que se pongan de manifiesto en el bien vendido dentro del periodo de dos años desde la entrega del mismo. Sobre esta base y no habiendo transcurrido dos años (la solicitud de arbitraje se formula el 4 de marzo de 2014), corresponde al vendedor responder por los desperfectos antes puestos de manifiesto.

Nada impide, e incluso se encuentra legalmente amparado, que el vendedor repita el coste de la responsabilidad asumida al fabricante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral determina ESTIMAR íntegramente la pretensión del reclamante contra el reclamado, condenando a la empresa a la sustitución del sofá objeto del litigio por un sofá de las mismas medidas y similares características y valor económico, debiendo proceder a la retirada del sofá vendido. Todo ello sin coste alguno para el reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 4101/2014

ASUNTO: ENTREGA DE PRODUCTO DEFECTUOSO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Compró un producto que al desembalarse muestra diversos defectos de fábrica, comprobable por cualquier perito. Desde el primer momento la empresa se desentiende, acusándole inciertamente de ser ella la causante de tales defectos. A pesar de aportar fotografías hechas durante el desembalaje y presentación de las piezas del mencionado producto, evaden responsabilidades tanto en las reclamaciones telefónicas como por e-mail. Como en la fecha inmediatamente después se persona en su local. A donde acude cargado con las piezas defectuosas para mostrárselas y se niegan a examinarlas. Tanto las señoritas que atienden al cliente como los correspondientes responsables, que ni acuden, argumentando que tienen instrucciones precisas del director de la tienda al respecto, no quedándole más alternativa que recurrir a extender una hoja de reclamación.

SOLICITA:

Exige la solución al problema, reemplazando en su domicilio (dado que también pagó el transporte) las piezas defectuosas, bien del mueble completo por uno en buen estado (con la presencia de testigos que estimen necesario) para garantizar la entrega de un producto en buen estado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que desde el primer momento comprobó que había piezas defectuosas, por lo que se puso de inmediato en contacto con la reclamada, y al no prestarle atención, presentaron la hoja de reclamaciones. El desplazamiento de la tienda a su domicilio se efectuó por personal de la empresa reclamada.

La parte reclamada comparece a la audiencia manifiesta que lleva pocos meses al frente de la tienda, por lo que realiza alegaciones en base a la documentación que le facilitaron, a tenor de la cual se detecta que el producto se adquirió el 14 de septiembre de 2013 y la primera reclamación data de mayo de 2014, por lo que entiende que no puede ser atendida, pues han transcurrido los 15 días a que se refiere la Ley. En cualquier caso, parece que el problema viene dado por un error en el montaje, que es responsabilidad del consumidor, por lo que los defectos que pudieran existir no son imputables a la empresa.

La reclamante replica que la reclamación fue inmediata, como lo acredita con la documentación que exhibe y se encuentra aportada al expediente, la cual es facilitada al representante de la reclamada, quien al examinarla y comprobar que no obrada en su poder, manifiesta que no existe inconveniente alguno en atender a la reclamante con el siguiente ofrecimiento: cambiar las piezas deterioradas, en el supuesto de que el producto adquirido por la reclamante siga comercializándose, y en el supuesto contrario, facilitar un mueble de iguales o superiores características.

Este ofrecimiento es trasladado por el presidente del Colegio Arbitral a la reclamante, quien lo acepta.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUI-DAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, en virtud del cual, la empresa reclamada procederá a cambiar las piezas deterioradas, en el supuesto de que el producto adquirido por la reclamante siga comercializándose, y en el supuesto contrario, facilitarle un mueble de iguales o superiores características, para lo cual se pondrá en contacto con la propia reclamante, a los efectos de verificar la materialización del ofrecimiento al que se contare el presente acuerdo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3076/2014

ASUNTO: TAPIZADO DE SOFÁ-CAMA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante compró a la empresa reclamada en septiembre de 2013 un sofá cama-nido por catálogo y los colchones no venían forrados (tapizados). No se lo habían advertido y pusieron unas fundas, lo cual queda horrible, siempre arrugado, parece viejo. Por ello, solicita forrar los dos colchones del sofá-cama igual que vienen las almohadas con una cremallera.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 8 de julio de 2014, en el que alega que a finales de agosto se informa y da presupuesto de un sofá-cama y en septiembre el cliente deja encargado el pedido con el modelo que él desea. En todo momento se informa de las características del producto. Cumpliendo con lo acordado se le entrega el 25 de septiembre el pedido. Siendo fieles a su política de empresa y a la colaboración con el cliente se ponen en contacto con el proveedor se queda pedida una funda que venga más ajustada. Se le comunica al cliente, que muestra su disconformidad, por lo que vuelven a hablar con la fábrica. Desde hace muchos años ese tipo de sofá se fabrican como el entregado al cliente. El producto tiene exactamente lo que ha pedido. El producto está correcto y es fiel a su diseño y a su fabricación, las opciones vistas después no son viables para el producto.

El reclamante presenta escrito de fecha 10 de agosto de 2014, en el que alega que no es cierto que al elegir la tela del sofá le dijese que la misma era una funda cogida con gomas en la parte de abajo donde no se ve, en vez de una tela tapizada forrando los dos colchones de gomaespuma (respaldo y asiento) como entiende debe ser. En las fotos del catálogo que le enseñaron, no se puede apreciar, cuando se sientan, que quedan holguras y arrugas.

Lo que quería era que los colchones de gomaespuma estuviera debidamente tapizados (forrados). La funda, al abrir el mueble y ponerlo en plano a 180 grados, queda perfecta. Pero al ponerlo en 90 a modo de sofá-asiento tiene mucha holgura como indica en las fotos adjuntas.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, añade que nunca se le habló de que el producto adquirido estuviese recubierto de una funda, pues creía que era tapizado, siendo así que al instalarlo se dio cuenta de la situación, pues cuando estaba cerrado, no había problema, pero al abrir la cama y volver a cerrarla, la tela queda totalmente arrugada, intentó solucionar el problema, pero no le hicieron caso. También le indicaron que el problema parece ser que se encuentra en el hecho de que el sofá carece de vientos, que pudieran corregir la deficiencia. En la actualidad, el sofá se encuentra en buen estado, aunque es usado habitualmente.

SOLICITA:

Aporta un presupuesto de lo que costaría tapizar e sofá, de 423,50 €, que al parecer, es la única solución posible.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega que en la tienda se le informó al reclamante y se le dio el precio del producto. Cuando el cliente elige un producto, lo hace de acuerdo con sus características y circunstancias, y el reclamante sabía cuáles eran. Nunca elige la técnica de fabricación que emplea el fabricante. Ante su reclamación se llevó una segunda funda con los patrones más ajustados. La realidad es que el sofá adquirido por el reclamante, necesita una holgura para hacer el juego de la cama cuando se abre correctamente, sin olvidar que el sofá tiene una doble función: como sofá y como cama. Insiste en que se llevó toda la información disponible al respecto y que la fábrica carece de la técnica de fabricación que reclama el cliente, lo cual sabía desde un principio.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR las pretensiones del reclamante, toda vez que se deduce que la empresa reclamado ha actuado correctamente en el presente caso, habida cuenta que procedió a entregar al reclamante un producto que se ajustaba plenamente a las características señaladas en el catálogo que le fue exhibido en el momento en que se produjo su contratación, de tal manera que no se puede imputar a la empresa responsabilidad alguna por falta de información o por encubrir las características del producto, que fueron conocidas desde el primer momento por el reclamante, todo ello, sin perjuicio de que ha quedado acreditada la voluntad de la reclamada en todo momento, por intentar solucionar el problema suscitado y de que, a mayor abundamiento, y según las propias manifestaciones del reclamante, recogida en el acto de la audiencia, el producto se encuentra en perfecto estado de uso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



REFORMAS Y REPARACIONES A DOMICILIO

EXP 0066/2013

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON EL MODELO DE VENTANAS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con las ventanas suministradas e instaladas pues no han quedado bien debido a una mala información y asesoramiento.

SOLICITA:

Que las ventanas sean sustituidas por las del presupuesto posterior pero a un precio razonable asumiendo la empresa reclamada su error.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que tras varias visitas y conversaciones con el cliente, se le presentó un presupuesto de ventanas conforme a su solicitud que fue debidamente aceptado. En consecuencia el producto servido es el pedido y al precio ofertado. Si bien al día siguiente de la instalación el cliente nos llamó diciendo que a su mujer no le gustaban y que se arrepentía de su elección, motivo por el cual ahora pretende obtener otras ventanas de mayor coste a precio muy reducido.

En el acto de la AUDIENCIA, se presentan las dos partes, que manifiestan:

Por su lado, la parte reclamante, comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que el sistema oscilo-batiente de la ventana pequeña no permite que se abra, y las otras dos por ser de una única hoja cada vez que la abren ha de retirar el mueble situado delante. Además estas dos se cierran solas y de la pequeña no ha recibido la cortinilla. Entiende que no le han asesorado bien y que el segundo presupuesto facilitado para solucionar los problemas es un disparate. Como marcha atrás no puede realizarse solicita que por lo menos se solucionen los problemas detectados.

Por otro lado, la parte reclamada comparece manifestando a su vez que tras el email recibido del cliente solicitando las ventanas de PVC blanco, con oscilo-batiente de una sola hoja, vidrio de baja emisión térmica y persiana.

Entiende que ha servido e instalado lo que le fue pedido. Pero los problemas surgieron cuando solicitó un segundo presupuesto para sustituir las hojas de las ventanas por dos hojas en cada ventana. Presupuesto que no ha sido aceptado pues pretende que sea la empresa a asumirlo. En cuanto a la cortinilla de la ventana pequeña ésta se

paralizó pues parecía que se iba a cambiar la ventana si bien ofrece reintegrar su importe 67,88 €, lo que en el acto de la audiencia se realiza contra recibo. En cuanto a que las ventanas se cierran probablemente se deba al peso del cristal. En cuanto al presupuesto segundo ofertado, renuncia realizar la ventana pequeña pues no se garantiza desde fábrica.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, visto el pedido realizado por email y el presupuesto de las ventanas instaladas, debidamente aceptado y suscrito por el propio reclamante, este Colegio Arbitral entiende que la empresa reclamada ha actuado correctamente, habiendo incluso reintegrado el importe de la cortinilla no suministrada durante el acto de la vista.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0893/2013

ASUNTO: PRECIO DE CERRAJERO ABUSIVO**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con el precio abusivo facturado de 430,76 € por la apertura de una puerta sin previo aviso o presupuesto.

SOLICITA:

Devolución del dinero.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no ha formulado alegaciones.

En el acto de la AUDIENCIA, sólo se presenta el reclamante, que manifiesta:

Que cuando llamó por teléfono no le dieron precio alguno, y cuando acudió el técnico el miércoles sobre las 13h. para abrirle la puerta de seguridad pues las llaves se le habían quedado dentro; en menos de media hora ya estaba dentro de su casa ya que con una radiografía abrió la puerta. A pesar de haber sacado dinero en efectivo se quedó corta teniendo que pagar con tarjeta. Solicita el reintegro de todo o de parte de lo pagado por ser abusivo.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante por cuanto, visto el presupuesto y el vale/recibo debidamente suscritos por la reclamante, y no habiendo sido de más de media hora de duración la actuación llevada a cabo en la apertura de la puerta de seguridad; este Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada reintegre el 50% del importe facturado, es decir, 215,38 €, IVA incluido, por entender excesiva la cantidad cobrada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3386/2013

ASUNTO: DAÑOS PRODUCIDOS EN EL PARQUÉ A LA HORA DE INSTALAR UN APARATO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con los daños padecidos en el parquet del suelo durante la instalación de una puerta acorazada.

La parte reclamante comparece a la audiencia manifestando que cuando el técnico le colocó la puerta acorazada, estando en el domicilio, vio como apoyaba un aparato sobre el cartón y a su vez sobre el suelo. Pero con la vibración del aparato, éste se salió del cartón generando una serie de arañazos como acredita con las fotografías. Como cuando se acabó la instalación era muy tarde no examinó el suelo hasta el día siguiente dándose entonces cuenta de los daños en la tarima.

SOLICITA:

Compensación de 300 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando a su vez que no está en absoluto conforme con la reclamación recibida pues estando el cliente presente durante la instalación de la puerta en ningún momento advirtió los daños ahora reclamados. Que tampoco lo hizo cuando se facturó y que sólo un mes más tarde ha formulado la reclamación. Que por otro lado, tampoco han quedado probados los daños reclamados ni que la instalación de la puerta hubiese causado los mismos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por un representante, quién habiendo traído la supuesta máquina o compresor de aire que ha generado los daños reclamados, la arranca y exhibe durante la Audiencia su funcionamiento y vibración, y así probar que la máquina en cuestión no ha podido arañar el suelo de tarima del reclamante. Por otro lado, manifiesta que en ningún momento se puso el cliente en contacto con la empresa para reclamar los daños objeto de controversia habiéndose enterado cuando recibió la solicitud de arbitraje.

LAUDO:

El Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, visto el funcionamiento del compresor de aire y examinadas las huellas del mismo sobre el cartón aportado por el reclamante, se concluye que la citada máquina no ha podido generar los arañazos de la tarima reclamados. Y, por otro lado, no habiendo reclamado los arañazos de la tarima el reclamante en tiempo y forma a la empresa reclamada, no ha quedado acreditada la relación causa-efecto, es decir, que los mismos hayan sido consecuencia de la instalación de la puerta acorazada.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD.

EXP 5105/2013

ASUNTO: REPARACIÓN DEFECTUOSA DE FONTANERÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el cobro de 1.062 € por una reparación de una fuga de agua los días 4 y 5 de febrero, cuando a pesar de ello seguía perdiéndose agua que le caía al vecino de abajo teniendo que llamar a otro fontanero para su definitiva reparación.

La parte reclamante compareció debidamente y manifestando que no habiendo localizado la factura del segundo fontanero en todo caso engloba la ejecución al completo de un baño y no concreta la actuación con respecto a la avería reclamada. Lo cierto es que cuando acudió el técnico de la empresa reclamada le hizo firmar primero la conformidad a un presupuesto que sólo recogía el importe del desplazamiento. En realidad de los conceptos facturados que no se habían presupuestado en principio a pesar del presupuesto firmado todos se han realizado pero el precio final es abusivo.

SOLICITA:

La devolución del precio pagado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no ha formulado alegaciones.

LAUDO:

El Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, si bien la parte reclamante ha probado la actuación del segundo fontanero llevada a cabo en su domicilio pocos días después del fontanero de la empresa reclamada, no consta acreditada la relación entre ambas actuaciones, pero tampoco ha dado oportunidad a la parte reclamada, estando en garantía la reparación llevada a cabo, para que procediese a su definitiva reparación.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD.

EXP 2540/2014

ASUNTO: MAL ARREGLO DE LA CALDERA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 20 de febrero solicitó los servicios de la empresa ya que la caldera tenía una avería y se apagaba. El mismo día le dijeron que tenía rota una pieza.

SOLICITA:

Devolución de los importes cobrados (459,80 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

El cliente les llamó porque bajaba la presión de la caldera y se salía el agua por la válvula de seguridad del interior de su caldera. Al probar la calefacción se observa que se sube la presión rapidísimamente. Se pulsa obus de vaso de expansión y sale un chorro de agua disparado. Por lo tanto el vaso está comunicado y no tiene ningún arreglo.

Se le da un presupuesto de cambiar las dos piezas a la caldera que están rotas, el cliente acepta y van al otro día a cambiárselas. No le han cobrado ni un euro por revisarle la instalación interior de radiadores y no ha llamado para eso. Por lo tanto, no entiende que reclame porque les ha llamado porque la caldera estaba tirando agua y es lo que se ha arreglado correctamente, dando presupuesto previo que ha sido aceptado por el cliente. No le van a reparar ninguna rotura que tenía por el interior de su vivienda porque ni les ha llamado para eso ni han cobrado un euro por ello. Para lo que les ha llamado el cliente se le ha hecho el trabajo y el trabajo se ha realizado correctamente. El cliente quería que le arreglasen gratis las roturas que tiene por el interior de las paredes en las habitaciones y han dicho que no. No han estado en esas habitaciones porque no se les ha llamado para eso.

La reclamante presenta escrito de fecha 4 de julio, en el que alega que no está de acuerdo con la contestación recibida, reiterándose en su reclamación inicial. Es cierto que llamaron para arreglar la caldera, el trabajo no se realizó correctamente, ya que posteriormente lo repasó el seguro porque no era la avería de las dos piezas que cambió. En ningún momento se ha pretendido como también indican que arreglaran nada gratis, todos los trabajos realizados se han pagado según factura que se adjunta. Lo que sucedió es que no diagnosticaron correctamente el problema y pactaron arreglar algo que no está averiado y no arreglaron el problema de la presión, que era la causa de la avería.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamado y el reclamante, que manifiestan:

Por la reclamante, añade que el 30 de enero llamó al servicio técnico, porque se encendió en su caldera un mensaje, en el que se podía leer “código 21”, que significa, según el manual de instrucciones, falta de presión, por lo que hay que llenar la caldera de agua. El técnico se personó en su domicilio y cambió el vaso de expansión y la válvula de seguridad, por lo que tuvo que abonar 459,80 €. Al surgir nuevos problemas, llama de nuevo por teléfono, y el 17 de febrero le indican que al vivir en Collado Villalba, no pueden acercarse allí, pero como el problema viene dado porque sólo le falta presión, únicamente tiene que subirla. Se fue por un tiempo fuera de su casa y al regresar comprobó que había vuelto a salir el código 21. Llamó al técnico y le contestaron que pasaría por su domicilio. Efectivamente al personarse en su casa, movió la llave de la caldera y la presión se regularizó. Pero tras irse el técnico, vuelven a surgir problemas, saliendo una mancha. Llama de nuevo al técnico y al personarse en el domicilio insinúa que el problema puede ser de los radiadores. La cuestión es que no se les ocurrió mirar el circuito y radiadores, porque, según le dijeron, esa función correspondía a un fontanero. Ha estado mucho tiempo sin calefacción y al final, la reparación debió realizarla su compañía de seguros, y desde entonces no ha vuelto a tener problemas. Reconoce que el vaso de expansión lo dejaron colocado, pero el problema, al final, se encontraba en los radiadores. Se reitera en su pretensión de que le sea devuelta la cantidad de 459,80 €.

El reclamado alega que se les llamó porque apareció en la caldera el “código 21”. Se revisó la caldera, y al comprobar que el vaso de expansión y la válvula de seguridad de encontraba rota, fueron sustituidas ambas piezas. Su fin es reparar las calderas, y si alguien quiere revisar otra parte de la instalación que no sea la caldera, eso ya no es cometido suyo. Por eso, no fue a ver la instalación, sino a reparar la caldera, procediendo a cambiar las piezas que se encontraban rotas.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante, por lo que, si bien resulta acreditado y no desvirtuado por la reclamada, que se sustituyeron dos piezas de su caldera, no lo es menos que tampoco ha quedado probado que era necesario cambiar tales piezas, y en cualquier caso, hay que entender que la actuación acometida por el reclamado no fue la suficiente ni adecuada para solucionar el problema, toda vez que cuando en la caldera aparece el “código 21”, la cautela que debería tomarse es comprobar, no sólo dicha caldera, sino la causa o el motivo de la pérdida de agua, para lo cual, se debería haber inspeccionado toda la instalación, lo que no se hizo por el reclamado, requiriendo la reclamante la intervención de un tercero, su compañía de seguros, que efectivamente acertó, dando la solución adecuada al problema planteado, tras revisar y reparar la fuga de agua

detectada en los radiadores. Consecuentemente, como quiera que existe un cambio de piezas, y al mismo tiempo, se verifica que, a pesar de ello, la reclamada cometió el fallo de no solucionar el problema surgido, persistiendo el funcionamiento irregular de la caldera, que propició la ausencia de calefacción en el domicilio de la reclamante, hasta que un tercero se dispuso a subsanar el contratiempo, procede que la reclamada reintegre a la reclamante 229,90 €, el 50% de lo facturado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 4972/2014

ASUNTO: CALDERA DEFECTUOSA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En el año 2005 compró una caldera, que desde el principio no funcionaba bien, había muchos problemas, al final el resultado fue que se bloqueaba y no llegaba agua caliente al baño de la vivienda, ya no le servía de nada seguir protestando, y el tema se quedó así sin llegar bien el agua y bloquearse la caldera. Al final la caldera se ha roto a los 8 años, por un paro en el cuerpo de la caldera, cosa que dicen los técnicos que es carísimo, y que no funcionaba por algún defecto que tenía.

SOLICITA:

Compensación económica, por los gastos y perjuicios ocasionados, teniendo en cuenta que encima tiene un bebé y además de los gastos no tiene calefacción.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La caldera de chapa instalada por empresa ajena al servicio técnico, funcionaba desde el año 2005. En la documentación aportada al cliente, pueden verse las recomendaciones hechas por su servicio técnico a lo largo de los años, para que éste las pusiera en conocimiento de un instalador y éste a su vez rectificase en la instalación. De todo lo expuesto fue informado el instalador por su técnico. También propusieron al cliente concertar una visita con su instalador, pero el instalador no se presentó. Como servicio técnico, su labor queda limitada exclusivamente a la caldera, la instalación y chimeneas es competencia del instalador que el cliente haya elegido para ejecutar su instalación. Las condensaciones han sido las causantes del deterioro del cuerpo de la caldera y a la vista del coste de la reparación, le recomendaron que se pusiera en contacto con un instalador para que se la sustituya y facilitarle un Instalador acreditado para que pudiera comparar sin coste algún presupuesto y calidad.

La reclamante presenta escrito de fecha 4 de diciembre de 2014, en el que alega que cree que ha aportado suficientes documentos donde indica todas las veces que el servicio técnico ha tenido que ir por no funcionar la caldera, cosa que está esperando de ellos, que lo único que hacen es limitarse a hacer un escrito con recomendaciones. Y todas ellas están más que correctas, tendrían que preocuparse un poquito más. El instalador y ellos han estado juntos, con lo cual lo que dicen que no se presentó no es cierto. Le gustaría que le demostrasen, como lo ha hecho, en vez de limitarse a recomendar. No cree que una condensación haga un agujero en el cuerpo de la caldera como tenía.

En el acto de la AUDIENCIA, sólo se presenta la empresa reclamada, que manifiesta:

La caldera es de chapa y fue instalada en 2005. A lo largo del tiempo le hicieron a la reclamante diversas recomendaciones, tal y como figura recogido en los distintos partes de actuación y recepciones de avisos que obran unidos al expediente, como consecuencia de la presentación de los mismos en su momento, por cuanto el problema venía dado por un problema de condensación, generado por la diferencia de temperatura en la caldera, de unos 60°, en relación con el suelo radial, que se encontrada entre 45° y 50°, lo que produce condensaciones que pueden corrosionar la chapa de la caldera. Como la caldera en cuestión no estaba programada para solucionar este problema, la recomendación fundamental fue que sería necesario colocar en la misma una válvula mezclado-

ra, y una "T" de condensados, operación que se encuentra dentro de lo que tendría que haber realizado o debería realizar, el instalador que procedió a montar la caldera. Por ello, se propuso una visita conjunta con el instalador, quien ni siquiera asistió, como consta en el parte de actuación de fecha 23 de febrero de 2007. Probablemente el no contar la caldera con la "T" de condensados ha sido lo que ha generado el problema y desde luego, es preciso destacar que el técnico que realizó la instalación pertenece a una empresa o entidad ajena.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante, toda vez que en ningún momento ha probado que los presuntos perjuicios ocasionados se debieran a un funcionamiento anormal, irregular o inadecuado de la caldera, máxime cuando existe un componente, distinto a la propia caldera, como es el de su instalación, que, a mayor abundamiento, ha sido llevado a cabo por persona completamente ajena a la empresa reclamada, obrando en el expediente, por el contrario, un documento que acredita que al instalador se le ofreció la posibilidad de personarse en el domicilio de la reclamante, junto a personal técnico de la reclamada, para localizar y tratar el problema, y ni siquiera compareció.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5886/2014

ASUNTO: PRECIO DE CERRAJERO DESPROPORCIONADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El sábado día 11 de octubre, a las 12 h. salió de casa dejando la llave dentro. Llama a un anuncio y el técnico que acude abre la puerta en unos minutos, cobrándole por el servicio 381,15 € que tuvo que sacar del cajero. El importe cobrado le parece excesivo. Su seguro solo se hace cargo de 80 €. Solicita la devolución de 301,15 € por parte de la empresa reclamada.

SOLICITA:

Devolución de 301,15 € por parte de la empresa reclamada.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada no realiza alegaciones en fase de mediación.

En el acto de la AUDIENCIA, tanto el reclamado como el reclamante no se presentan a la Vista a pesar de haber sido notificados en tiempo y forma.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto el técnico actuante de la empresa reclamada no especifica en el Vale/Recibo el tiempo de duración del servicio; considerando el Colegio Arbitral que la apertura de la puerta, objeto de la reclamación, puede realizarse en un tiempo máximo de 15 minutos.

En base a lo anterior, y aplicando el precio/hora que figura en el citado vale/recibo, se determina que la empresa reclamada debe reintegrar a la reclamante la cantidad de 243,51 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1951/2014

ASUNTO: SUPLANTACIÓN DE TÉCNICOS DE REPARACIÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Se quedó bloqueada la puerta del tambor de la lavadora con la ropa dentro, buscó en las guías de anuncios un servicio técnico de la marca de su electrodoméstico, y llamó sin indicar que fuera un servicio urgente. El técnico no se acreditó ni se identificó, y después de insistir le dijo su nombre. Antes de realizar el trabajo rellenó el recibo con el tiempo que iba a emplear. Abrió la lavadora inclinándola hacia atrás y rompió un soporte del tubo de vaciado, cuando lo único que estaba roto era el tirador de la puerta, trató de montar la cerradura en tres ocasiones y no sabía cómo iban los muelles, le iba a colocar los muelles y los pasadores viejos y tuvo que decirle que le colocara los nuevos. Montó la puerta y la lavadora no funcionaba, tuvo que desmontar todo dos veces más y poner el pasador viejo y el resbalón. No traía lector de tarjetas por lo que llamó por teléfono facilitando todos los datos de su tarjeta, que tuvo que anular.

La parte reclamante comparece a la audiencia, reitera su reclamación y declara que cuando llamó al servicio técnico no solicitó el servicio urgente. En el anuncio de la guía de anuncios se anunciaban como servicio técnico de una marca de electrodomésticos conocida, lo que le hizo pensar que se trataba de un servicio oficial. Actualmente en el anuncio de una guía de anuncios sí indican expresamente que no son servicio oficial (muestra los ejemplares de las guías de anuncios). Relata todas las incidencias que se fueron produciendo en el proceso de reparación. Posteriormente, facilitó el número de referencia de la pieza al servicio de electrodomésticos oficial y le comunicaron que el precio es de 20 €. Considera que el precio de la reparación sería el correspondiente a media hora de trabajo (41,50 € + IVA), desplazamiento (36 € + IVA) y la pieza (20 €+ IVA)

SOLICITA:

El abono de 148,83 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la pretensión del reclamante al considerar que la deficiente actuación del técnico dilató el tiempo empleado en la reparación, el precio oficial de la pieza, y el coste de desplazamiento. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de 148,83 € (IVA incluido) correspondiente a la diferencia con el importe total de la factura.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 2674/2014

ASUNTO: DEFECTUOSA REPARACIÓN DE CALDERA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El arreglo defectuoso de la caldera, dicen haber cambiado sensores cuando siguen los mismos que tenía la caldera, perteneciendo a otro modelo las piezas que le han entregado. Solicita el reembolso de la cantidad que le cobraron (378,40 €), puesto que no arreglaron la caldera.

La parte reclamante comparece a la audiencia y declara que tuvo que abonar el 31 de diciembre de 2013 en una primera visita 150 € como cantidad a cuenta de los trabajos que se fueran a realizar más adelante, posteriormente acuden el 8 de enero y le dicen que cambian los sensores y el pistón. A los diez días aproximadamente la caldera deja de funcionar, llama de nuevo al servicio técnico y le elaboran un presupuesto, pero decide llamar a otro servicio que procede a realizar la reparación satisfactoriamente sin que la caldera haya vuelto a presentar problemas hasta la fecha. La única incidencia que tuvo con este segundo servicio técnico, por lo que tuvo que volver a llamarlo, fue que se había dejado la llave del gas cerrada y se les olvidó abrirla.

SOLICITA:

El reembolso de los 378,40 € (IVA incluido) porque no arreglaron la caldera.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

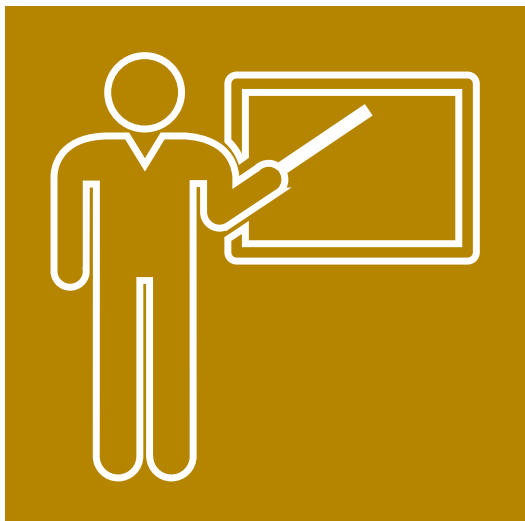
La parte reclamada no comparece a la audiencia.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la pretensión del reclamante al considerar que la reparación facturada y abonada no solventó la avería. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante la cantidad de 378,40 € (IVA incluido).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



ENSEÑANZA

EXP 1333/2013

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON EL CURSO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 06/09/2011 firma contrato para la preparación durante 3 años de la oposición de Enfermería de Instituciones Penitenciarias, garantizándola el aprobado. En el contrato se establecía que después de acreditar la presentación a 3 convocatorias, realizadas en años diferentes, sin haber conseguido el aprobado, daba opción a continuar la formación o a la devolución del importe pagado. Se comprometió a pagar 184,10 € durante 12 meses. Ha transcurrido más de un año desde la firma del contrato y la empresa no ha cumplido su obligación, ya que no se ha convocado ninguna oposición ni hay previstas futuras convocatorias. Ofrecía también tutor especialista en la materia y temario actualizado, que no ha cumplido. Entiende que el contrato firmado es inexistente.

SOLICITA:

Resolución del contrato con efectos desde noviembre, estableciéndose la improcedencia del pago de ninguna mensualidad, por no haber convocatorias previstas; que se le exima de pagar los 552,30 € pendientes de abonar y que el reclamado le reintegre el importe pagado hasta la fecha, que asciende a 1.917,90 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante suscribió contrato de formación para preparación de la oposición de Enfermería de Instituciones Penitenciarias el día 6 de septiembre. Tuvo entrevista personal con sus preparadores el 11 de octubre y durante la misma se le volvió a explicar el sistema de formación, servicios, figuras del tutor y preparador, etc. Recibe el material de estudio el 11 de octubre y dispuso hasta el 21 de octubre para resolver el contrato, sin que ejerciera tal derecho. La empresa en todo momento cumple con las condiciones contratadas con el alumno y todos los servicios contratados de Tutor y Preparador, han estado a su disposición. En cuanto a la ejecución de la garantía, deben cumplirse los requisitos que se establecen y se detallan en el contrato, siendo el primero de ellos que haya transcurrido el tiempo de contratación, cosa que no ha sucedido. No es cierto que no se haya convocado la oposición y que todavía existe más tiempo para que la misma pueda ser convocada. En segundo lugar y como viene especificado de forma clara en el contrato, la empresa no se hace responsable de la periodicidad o dilaciones de las convocatorias de las oposiciones.

Solicitan reconvención por la cantidad adeudada, de 552,30 €.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación. Concreta su pretensión en: La resolución del contrato firmado el 6 de septiembre; no pagar más recibos pendientes (552,30 €) y devolución de las cuotas pagadas (1.917,90 €). La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que: se reiteran en las alegaciones presentadas. Añaden que, aunque la empresa no se hace responsable de la periodicidad de las convocatorias, informa que han salido plazas de la oposición preparada por la reclamante. Aporta convocatorias en B.O.E. de 9 de junio (10 plazas) y de 16 de junio del año pasado (bolsa). Ofrece a la reclamante la posibilidad de continuar los estudios hasta el final del contrato (octubre de 2014). Formula reconvencción por la cantidad de 552,30 €, importe de los recibos pendientes de pago.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante por cuanto, aunque no se constata un incumplimiento contractual por parte del centro reclamado, sí se aprecia una pérdida de confianza hacia la empresa reclamada, puesta de manifiesto por la reclamante en el momento en que presenta su primera reclamación y deja de utilizar los servicios contratados; hecho que se produce en octubre de 2012.

En este sentido, el Colegio Arbitral considera que se interrumpieron las respectivas prestaciones entre las partes en la precitada fecha; por lo que determina la resolución del contrato de enseñanza suscrito el día 06/09/2011, con efectos desde el 5 de octubre de 2012, fecha de vencimiento del último recibo abonado por la reclamante sin cargo ni gasto alguno para dicha ésta.

En base a lo anterior, se desestima la reconvencción de cantidad (552,30 €).

Se desestima la pretensión de la reclamante de devolución de las cuotas pagadas (1.917,90 €) por cuanto queda acreditado que utilizó los servicios del Centro reclamado mientras hizo abono de las mismas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por mayoría, con el voto en contra del vocal empresarial.

EXP 2010/2013

ASUNTO: CURSO CON PUBLICIDAD ENGAÑOSA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Se inscribió en un curso de diseño gráfico y le comentaron (también por escrito) que se ajustaban al horario e intensidad del trabajo y flexibilidad horaria. A los diez días de la firma del contrato le hicieron entrega del material y le dijeron que existía un horario para las clases prácticas. Se lo hicieron saber a través de un correo, después de cinco días. A la semana siguiente decidió la cancelación, habló con la directora y tras indicar que debía escribir una carta a la sede en San Sebastián, tras hacerlo, no tuvo contestación tras veinte días.

SOLICITA:

Devolución del dinero del curso.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Formalizó contrato el 13 de febrero de 2013 para preparar la formación de diseño gráfico, comprometiéndose de acuerdo al objeto del contrato. La alumna acudió al centro para recoger el material didáctico y la planificación de su programa, que consiste en una formación teórica personalizada y con total amplitud de horarios de 9 a 21 h, disponiendo de 4 tutoras y los talleres prácticos se organizan en pequeños grupos ya que se imparten en aulas multimedia, ofreciéndose diversos horarios. Cuando se pusieron en contacto con la alumna para indicarle los horarios disponibles, la alumna indicó que ya no deseaba realizar el curso. Por lo tanto, no se entiende que se diga

que no existe amplitud de horarios. El hecho de que el alumno tome una decisión de manera voluntaria de no acudir o no hacer uso del servicio contratado no exime a la reclamante de su responsabilidad contractual con él, por lo que no es motivo de rescisión del contrato, por lo cual entiende haber cumplido con su compromiso contractual.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, matizando que en un principio se le informó de disponibilidad horaria, pero más tarde se le informó que el horario era partido y cerrado los lunes y miércoles de 10 a 12 h. Se le entregó el material fotocopiado. Pagó 200 € de matrícula y cuatro cuotas de 149,58 €, si bien no tiene resguardos de pago. Formalizó un contrato con una financiera que la propia reclamada puso a su disposición.

La parte reclamada se opone a la reclamación, alegando que en cuanto a la forma de pago, se le ofrecieron tres alternativas, que se recogen en el contrato. La formación facilitada es individualizada, adaptada a las necesidades de los alumnos. Hubo disponibilidad de horario, si bien hay que considerar que es aconsejable que asista al curso en el tiempo que le corresponde. En la ficha que la alumno rellenó, y que se acompaña entre la documentación aportada para su incorporación al expediente, aparece reflejada información suficiente sobre las condiciones del horario y desarrollo del curso. Aporta documentación para su incorporación al expediente.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante, toda vez que queda acreditado que no ha habido incumplimiento de tipo alguno por parte de la empresa reclamada, existiendo disponibilidad horaria, sin que exista motivo racional que determine la rescisión contractual. Además, la reclamante no ha manifestado disconformidad con el contenido del curso y, a mayor abundamiento, se le ofreció la posibilidad de disponer de un tutor, siempre que así lo avisara y en el cuestionario que rellenó al contratar el curso, constan claramente las preferencias horarias para el desarrollo del curso contratado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 6397/2013

ASUNTO: FALTA DE INFORMACIÓN EN LA INSCRIPCIÓN DE UN CURSO

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

El 23/07/2012 suscribe contrato con el centro de enseñanza reclamado un curso de “psicología, educación y adiestramiento canino”. Previamente la comercial que le atendió le informó que el curso constaba de una parte teórica y prácticas en cualquier punto de España. La información sobre la realización de prácticas resultó falsa. Finalizada la parte teórica recibió dos escritos del centro, uno sobre la finalización del curso y otra con instrucciones para obtener el diploma. El 04/10/12 se puso en contacto telefónico con la reclamada y tras hablar con la tutora, la encargada de las prácticas, el profesor del curso y la responsable del departamento de alumnos, le comunican que para realizar dichas prácticas tiene que tener abonado el 50% del importe del curso y haber superado la parte teórica; lo cual no figura en el contrato ni en la información recibida del centro reclamado. De haber recibido esta información sobre el curso no hubiera contratado el mismo.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que ha pagado 19 cuotas más la matrícula, es decir 1.032,40 €. (aporta justificantes de pago).

SOLICITA:

La anulación del contrato con el centro y reintegro del importe pagado. 1032,40 euros.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La empresa reclamada no realiza alegaciones en fase de mediación, pero comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación manifestando que se reiteran en escrito de fecha 27/02/2013, presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Toledo, de cuyo texto puede resumirse: que en su página Web, no se indica en ningún momento que el curso contratado tenga practicas presenciales, así como en la Guía del Curso. No obstante, consultado el caso con la Dirección del Centro, asumen el error por parte de la asesora a la hora de facilitar la información. Con este escrito se adjuntó un documento (Acuerdo de colaboración de prácticas) que el alumno tenía que devolver firmado. Este documento no ha llegado firmado al Centro y el alumno tampoco se ha puesto en contacto confirmando que quiere realizar las prácticas. Siguen ofreciendo al alumno la posibilidad de realizarlas. El alumno reclamante manifiesta que no acepta el ofrecimiento de realizar las prácticas ofrecidas por pérdida de confianza hacia dicho centro.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante por cuanto se constata que hubo incumplimiento contractual parcial por parte del centro reclamado. El reclamado que no puso a disposición del reclamante las practicas ofertadas con anterioridad a la firma del contrato. En este sentido, además del propio reconocimiento del propio reclamado acerca del error cometido en la información facilitada al reclamante, se verifica que, en el punto 10 de las Condiciones Generales del contrato, sí se preveía la realización de tales prácticas, inherentes al curso contratado.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral declara rescindido el contrato suscrito entre las partes, liquidándose el mismo con la minoración del 50 % del precio en él establecido.

Visto que el precio total del curso ascendía a 1.578 € y que el reclamante justifica el pago de 1032,40 €, se determina que el reclamado, reintegre al alumno reclamante la cantidad de 243,40 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 4172/2014

ASUNTO: PRÁCTICAS NO DESEADAS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Hace un curso de enfermería y pide sus prácticas cuando termino en una clínica y no se le aceptaron y le dijeron que lo haga en un centro geriátrico que sería igual. Cuando empezó lo único que hacia eran limpiar y dar de comer.

SOLICITA:

Hacer las prácticas en una clínica.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la empresa reclamada, que manifiestan: Manifiesta que: "Sólo quiero hacer las prácticas a nivel hospitalario o en cualquier clínica para tener experiencia". La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que las prácticas son un servicio gratuito, optativo, no obligatorio y no remunerado que el centro ofrece a los alumnos. Una vez finalizado el curso, los alumnos pueden solicitar prácticas en alguno de los centros con los que tienen acuerdo de colaboración. Esta información esta

publicada en el Campus Online. Con anterioridad a la queja que ahora plantea en su escrito, se le comunicó que no podía cambiar la elección del centro.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y debido a que la empresa reclamada en su página web se compromete a que tiene acuerdos de colaboración con más de 300 empresas del sector para hacer las prácticas, este Órgano Gestor, procede a ESTIMAR TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y que la empresa proceda a facilitar las prácticas en la Clínica en un plazo máximo de un año y en su defecto aplicar la garantía del contrato y proceder a la devolución íntegra del importe del curso a la reclamante

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5223/2014

ASUNTO: PROFESORES POCO CUALIFICADOS Y MATERIAL INSUFICIENTE**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El 25 de octubre de 2013 contrata con el centro de enseñanza un curso para la obtención del título de Técnico Superior en Educación Infantil. La empresa no cumple con los propósitos de su contratación por los siguientes motivos: el material y contenidos proporcionados son insuficientes e ineficaces para superar las pruebas libres; los conocimientos del profesorado son escasos; las personas encargadas de guiar el proceso de estudio no realizan correctamente su trabajo y las herramientas virtuales no funcionan correctamente.

SOLICITA:

Devolución del importe del curso, 2.377,93 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación. Manifiesta que contrató el curso el 30 de noviembre de 2013; previa información comercial del centro de enseñanza acerca de que tendría un campus y una profesora para aclarar dudas y corregir los ejercicios. Esta profesora nunca le aclaró sus dudas y se limitaba a darle sus propios criterios. Observó diferencias entre el contenido de los libros y las pruebas oficiales. Mandó para corrección los ejercicios del primer módulo y nunca obtuvo respuestas. En abril de 2014 dejó de utilizar el campus y pidió la baja en febrero de 2014. Ha pagado la totalidad del precio del curso. Concreta su pretensión en la devolución por parte del reclamado del precio pagado (2.377,93 €).

La parte reclamada se opone a la reclamación, manifestando que la reclamante se matriculó en el curso en octubre de 2013. El curso de Técnico Superior en Educación Infantil se realiza a distancia como figura en el contrato y guía del mismo. El centro tiene talleres para temas concretos. En cuanto a los exámenes oficiales, cada Comunidad Autónoma realiza un tipo de pruebas. El Ministerio de Educación publica los módulos y éstos coinciden totalmente con los que imparte el centro. En este sentido, el temario entregado a los alumnos no lo edita el centro, sino un tercero. En cuanto al campus online, lo modificaron el 20 de enero de 2014 hasta el 20 de febrero de 2014 y por ello lo compensaron con un mes gratuito a todos sus alumnos. La reclamante ha intercambiado correos con su profesora, que aporta. En cuanto al profesorado, tiene un nivel adecuado en las materias que imparten. Aporta, igualmente, el perfil de dicho profesorado. Ofrecen a la reclamante la aplicación del curso hasta el 25 de febrero de 2017 de manera gratuita y el acceso a las convocatorias oficiales de examen. La reclamante no acepta el ofrecimiento del reclamado.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante por cuanto ésta no acredita que el material didáctico que le fue entregado por el centro de estudios para el estudio del curso sea insuficiente; estando realizado y editado por una empresa distinta de la reclamada y acreditada en el tipo de formación a la que se refiere el curso contratado el 25 de octubre de 2013.

Así mismo, a la vista de la documentación aportada por el centro reclamado, se aprecia que en el expediente de la alumna figuran pruebas y ejercicios realizados por la reclamante y un uso regular del campus online puesto a su disposición por el centro de estudios.

No se aprecia, por tanto, que el centro reclamado haya incumplido sus obligaciones en el contrato ni procede, en consecuencia, estimar la pretensión de reintegro de la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5549/2014

ASUNTO: MATERIAL DEL CURSO INSUFICIENTE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

1º) La información que facilita el comercial es falsa, engañosa e incompleta y la presionó a firmar inmediatamente para asegurar una beca del 50%. 2º) El temario no está adaptado ni sirve de preparación para las pruebas oficiales de técnico de farmacia y parafarmacia. 3º) En noviembre de 2014 le cobraron una suscripción a la revista Salud Profesional sin haberlo solicitado ni informado. Ha realizado el curso completo con calificación de sobresaliente y tras presentarse a las pruebas oficiales ha comprobado la falta de concordancia de los contenidos.

SOLICITA:

Anulación del contrato y la devolución total del dinero pagado, 1.335,50 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la reclamada suscribió contrato con el centro para la realización de un curso a distancia de Técnico de Farmacia y Parafarmacia el día 06/06/2013, recibiendo el curso completo y a plena conformidad el mismo día. Fue concedora del plazo de desistimiento y de las condiciones establecidas en el contrato. La alumna no detalla ninguna pregunta que se haya formulado en las pruebas oficiales, de modo que, difícilmente puedan comprobar si dichas preguntas no se corresponden contenidos ofrecidos en el curso; que sigue todos los contenidos expuestos en el currículo oficial, según RD 1689/2007 en el que se establecen las enseñanzas mínimas para el título. El curso se amplía y actualiza continuamente a través de la Biblioteca del Campus Online. Formulan reconvencción por la cantidad de 1.128 €, puesto que según lo dispuesto en el contrato, ante el impago de más de dos recibos el Centro da por vencida anticipadamente la obligación aplazada.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante, que manifiesta:

Manifiesta que el día 06/06/2013 suscribió el contrato y en mayo de 2014 se celebraron las pruebas oficiales de técnico de farmacia y parafarmacia en la Comunidad de Madrid. Ha realizado el curso al completo. Concreta su pretensión en la anulación del contrato y la devolución total del dinero pagado, 1.335,50 € o la aplicación de la beca Compromiso.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se ratifica en las alegaciones presentas.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto, si bien no se aprecian causas objetivas para declarar la resolución del contrato suscrito entre las partes, máxime cuando la Sra. Ayuso ha obtenido el título correspondiente al curso, no obstante si se aprecia en el presente caso que dicha reclamante cumple los requisitos para la aplicación de la Beca Compromiso.

Consecuentemente con lo anterior, el Colegio Arbitral determina la aplicación de las condiciones de la Beca Compromiso a favor de la reclamante, con descuento del 50 % del precio del curso contratado con fecha 06/06/2013. Visto que el precio total del curso contratado asciende a 2.404 €, el descuento a aplicar asciende a 1.202 €. Comprobado que la reclamante ha realizado pagos a cuenta de dicho curso por importe total de 1.376 €, resulta un saldo a favor de la reclamante de 174 €; cantidad que debe reintegrarle la empresa reclamada.

Se desestima la reconvenición formulada por la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3788/2014

ASUNTO: NO SE APLICA EL 50% DEL DESCUENTO PROMETIDO EN LA BECA**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

No le aplican la beca del 50% del precio total del curso, no le desglosan las horas teóricas y prácticas del curso, ni le facilitan un centro donde realizar las prácticas que no sea desplazándose a la península (aporta un escrito con el relato detallado de los hechos).

El reclamante aporta un escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa ya que no le debe nada, aunque se haya retrasado en el pago, abonando puntualmente los demás recibos porque le redujeron a media jornada de trabajo, haciéndose cargo del pago sus padres.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

SOLICITA:

Solicita que se aplique la bonificación del 50%, que le devuelvan las cuotas pagadas desde abril de 2014 hasta la actualidad, que le faciliten un centro para realizar las prácticas en su provincia, y que se le dé por escrito el desglose horas teóricas y prácticas.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que la promoción del 50% de descuento sobre el precio del curso no se aplica en este caso porque el recibo del mes de mayo de 2014 se recibió como impagado, y es requisito estar al corriente de pagos y no haber faltado a ninguno de los pagos desde la fecha de la matriculación. En cuanto a las prácticas es un servicio gratuito, no obligatorias y opcionales, en uno de los centros con los que CEAC tiene acuerdos de colaboración firmado. Suelen tener una duración de 120 horas, pero pueden variar ligeramente dependiendo del convenio. En varias ocasiones se ha informado al alumno de los centros que hay disponibles, y si más adelante se produce alguna apertura cercana a su localidad le avisarían, o si su situación cambia y puede desplazarse sólo tiene que comunicarlo y se iniciarían los trámites.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el alumno recibió toda la información sobre la beca en el momento de la formalización del contrato. Aporta extracto de la cuenta en la que consta que el recibo de mayo no fue atendido en la fecha de su presentación.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante al considerar que no concurre una falta de pago, sino un mero retraso en uno de los pago, habiéndose subsanado la incidencia a los pocos días, incluso antes de emitirse el siguiente recibo. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante las cuotas abonadas desde mayo de 2014 hasta la finalización del contrato (704 € acreditados en el expediente desde mayo a diciembre de 2014, y siguientes cuotas que hubiera abonado), en cumplimiento de la Beca de la empresa reclamada.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud en relación con las prácticas y su número de horas, al no haber aportado ninguna de las partes la información sobre el contenido del curso ni las condiciones de las prácticas. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5557/2014

ASUNTO: INCUMPLIMIENTO DE LO CONTRATADO POR PARTE DE LA EMPRESA RECLAMADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamante contrató, el día 16 de septiembre de 2013, con la empresa reclamada un curso a distancia de "Técnico de Atención Sociosanitaria" con un pago inicial de 165 euros y 24 cuotas de 122 € por un importe total de 2.928 €.

Adjunta Contrato con Condiciones al dorso, entre las que se incluye la garantía total de la empresa reclamada. En la publicidad y propaganda del curso, se garantiza certificado de profesionalidad homologado.

El 16 de mayo de 2014, se expide certificado tras superar el Curso y la Comunidad de Madrid, mediante correo electrónico, comunica que el Título expedido por la empresa reclamada no permite obtener la expedición del Certificado de Profesionalidad.

SOLICITA:

La devolución de lo pagado (976 €), acogiéndose a la garantía total de la empresa reclamada, por insatisfacción, ya que existe publicidad engañosa, pues se oferta un curso que permite el acceso al certificado de profesionalidad cuando no es cierto, al menos, en la Comunidad Autónoma de residencia.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente manifiesta que la reclamante ya trabajaba pero le exigían un Certificado de profesionalidad para conservar su puesto de trabajo y por ese motivo contrató un curso a distancia de Técnico en atención Sociosanitaria.

Al superar el Curso la empresa le dice que no le sirve para conservar su puesto de trabajo y que es necesario el Certificado de Profesionalidad, sin embargo la empresa reclamada le dice que tiene que esperar a que salga la convocatoria oficial para obtener dicho Certificado.

Esta empresa se reitera en que su certificado ha sido válido en otras Comunidades Autónomas, pero la alumna trabaja y reside en Madrid y hasta la fecha dicho certificado carece de validez. Por esta razón y viendo peligrar su puesto de trabajo, se vio obligada a realizar otro segundo curso con otra empresa que si está acreditada.

En consecuencia y acogiéndose a la garantía total de la empresa reclamada solicita la devolución del dinero abonado por el curso, que asciende a 976 € IVA incluido, resultantes de sumar los 165 € de matrícula + 7 mensualidades de 122 € cada una

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 10 de abril de 2015, ratificándose la empresa reclamada en el contenido de sus escritos de fechas 12/06/2014, 31/07/2014, 08/10/2014 y 04/02/2015 y se opone a la reclamación.

Formula expresa reconvencción por importe de 2.074 € IVA incluido.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión de la reclamante, en tanto en cuanto la realización del Curso “Técnico de Atención Sociosanitaria” no le ha permitido obtener el Certificado de Profesionalidad, necesario para la conservación de su puesto de trabajo y condición por la que realizó el Curso, teniendo que asistir a otro Centro de Formación con una segunda empresa.

En consecuencia, y al no cumplirse la garantía total de la empresa reclamada, se desestima la reconvencción formulada por esta, que abonará a la reclamante el importe de 964 euros IVA incluido y resolverá el contrato suscrito, quedando el material entregado a disposición de la alumna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



TINTORERÍAS

EXP 4121/2013

ASUNTO: DETERIORO DE UN VESTIDO TRAS SU LIMPIEZA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el deterioro padecido en la prenda llevada a limpiar (un vestido) pues tras la misma, ha quedado la parte frontal picada y rota la tela.

SOLICITA:

Devolución del precio del vestido (474 €) y el de la limpieza del mismo (15,50 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando a su vez que, un mes después de entregar a domicilio el vestido limpio y planchado, el clienta acude a la tintorería solicitando como indemnización el precio total de la prenda, ofreciendo a la clienta el arreglo por una modista.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la reclamante, que manifiesta:

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y exhibiendo el vestido objeto de controversia. Que por tratarse de un envío a domicilio, sólo cuando vio el vestido al día siguiente, es cuando se dio cuenta del deterioro del vestido, por lo que volvió a la tintorería a reclamar el fin de semana siguiente.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, inspeccionada la prenda objeto de controversia, se aprecia un deterioro en el vestido irreparable, como consecuencia de haberse limpiado con el adorno o broche del propio vestido y no haberse descosido éste antes.

Por lo que, a pesar de haber ofrecido la propia reclamada una costurera para su arreglo, ésta tendrá que compensar a la reclamante con 400 € (y no con 475 € puesto que el vestido ha sido utilizado) así como proceder

al reintegro de los 15,50 € abonados por la limpieza del mismo. Quedando la prenda en poder de la tintorería reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD.

EXP 4218/2013

ASUNTO: DETERIORO TRAS LA LIMPIEZA DE UNA ALFOMBRA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el deterioro padecido en la alfombra tipo de la Real Fábrica de Tapices llevada a restaurar y limpiar pues tras esta última, ha quedado con gravísimos y numerosos daños como consecuencia de la negligente manipulación que de la misma ha llevado a cabo.

SOLICITA:

Indemnización por el valor de la alfombra estimada en 10.290 €, debido a su antigüedad (1960), su tamaño (3,50 x 2,75 m) y su valor sentimental (herencia familiar), para adquirir al día de la fecha una de similares características; rechazando la restauración propuesta pues el estado de la urdimbre tras la limpieza es tan débil que la posibilidad de nuevos desgarros sería altísima.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando a su vez que, el 29 de mayo recogió del domicilio de la reclamante la alfombra para su limpieza y presupuesto de restauración. Como la trama y urdimbre estaban muy pasadas, inicialmente se le explicó a la reclamante por teléfono que podría restaurarse saneando los bordes y reforzarla cosiéndole una cincha, pero desaconsejando en todo caso su limpieza. Que de llevarse a cabo esta última sería sin garantías, lo que a pesar de lo dicho decidió aceptar. Que en todo caso primero se limpiaría y luego se facilitaría presupuesto de restauración que finalmente sería de 1.819,84 €, IVA incluido. Tras la limpieza manual llevada a cabo, la cliente quiso ver cómo había quedado quedándose sorprendida pues no esperaba que la alfombra se rompiera más, exigiendo su inmediata devolución. Ofrece llevara a cabo la restauración pero asumiendo a medias entre ambas partes el coste de la misma.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la reclamante y la reclamada, que manifiestan:

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que la alfombra cuando la llevaron a restaurar estaba en perfecto estado de uso. Acudieron a la empresa reclamada para su restauración y no limpieza. Sin embargo, accede a ello pues así se lo aconsejaron asegurándole que como mucho se produciría alguna rajita, lo que obviamente no ha sido así, pues ha quedado totalmente destrozada. Que incorpora dos presupuestos de arreglo de la alfombra rondando ambos los 10.500 €, antes de impuestos y que en todo caso, no está dispuesta a tener que pagar nada para subsanar las deficiencias llevadas a cabo en la alfombra por la empresa reclamada. Solicita que, o bien se restaure la alfombra pero por la Real Fábrica de Tapices o, se le compense por el deterioro padecido en la alfombra con 3.767€, para adquirir otra del tipo o género según el anuncio que incorpora.

Por otro lado, la parte reclamada comparece, manifestando a su vez que la alfombra entró primero en restauración apreciándose su mal estado, advirtiendo por teléfono a la cliente que con la limpieza probablemente el deterioro sería mayor. Tras la limpieza se dio presupuesto para su arreglo pero la clienta no lo aceptó exigiendo su devolución. Insiste en el ofrecimiento de restaurar la alfombra asumiendo el 50% de su coste, siempre que la clienta acepte pagar el resto, pero no en asumir el precio de una nueva como ahora pretende la reclamante.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, inspeccionada la alfombra objeto de controversia, analizado el estado actual de la trama o urdimbre de la misma, y verificadas las roturas que se producen simplemente al manejarla, se concluye que si bien el tratamiento de limpieza no ha sido inadecuado, sin embargo dado el estado de la alfombra y su antigüedad (53 años), la empresa reclamada, experta en la materia, debiera haber informado ampliamente a la reclamante de los riesgos del tratamiento, y en todo caso, recabar de la reclamante por escrito previamente la aceptación de los mismos, lo que obviamente en el presente caso no se ha producido.

Por ello, pero desconociendo en todo caso este Tribunal Arbitral el estado preciso de la alfombra antes de la limpieza llevada a cabo, se acuerda que la empresa reclamada compense a la reclamante con el 50% del presupuesto de 1.819,84 €, IVA incluido, realizado para su arreglo, es decir, con 910 €, conservando asimismo la reclamante la alfombra.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5257/2013

ASUNTO: DAÑOS PRODUCIDOS EN EL VESTIDO DE COMUNIÓN

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el deterioro padecido en el vestido de comunión fiesta llevado a planchar pues tras el mismo, las distintas capas de la falda habían quedado dañadas provocando encogimiento y alargamiento en distintas zonas.

La parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en el vestido de comunión tras su planchado en la tintorería, el bajo de la capa de muselina ha quedado desigual, pero no logrando alcanzar ningún acuerdo con la tintorería, adquirió finalmente otro vestido.

SOLICITA:

El reintegro del planchado y del vestido que por tener tres años no conserva la factura.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, pero comparece al arbitraje, manifestando a su vez que la prenda se planchó conforme al etiquetado, y aunque ofreció su arreglo por modista al cliente no le gustó cómo había quedado. Ofrece con cargo al seguro de su establecimiento indemnizar al cliente con 150 € más un 20%, es decir un total de 180 €.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, inspeccionada la prenda objeto de controversia, analizado su etiquetado, tanto de composición (100% Poliéster) como de mantenimiento, teniendo en cuenta su antigüedad y uso; este Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada compense al reclamante por todos los conceptos con los 80 euros ofertados por la misma, conservando la tintorería la prenda objeto de controversia.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD.

EXP 5481/2013

ASUNTO: CAZADORA DESCOLORIDA Y DESTENIDA TRAS LA LIMPIEZA

OBJETO DE RECLAMACIÓN BY ALEGACIONES AL RECLAMANTE:

El reclamante manifiesta que entregó la prenda para su limpieza y la misma quedó inservible, toda vez que se ha perdido el color original y se ha desteñado el forro y las cremalleras. Acompaña fotografía de la prenda en su estado original y un justificante que cifra el valor de la cazadora en 195 €.

SOLICITA:

Indemnización por los daños causados en la prenda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y si bien no niega que se haya producido un deterioro en la prenda, si quiere aclarar que el servicio fue prestado por un peletero y que no fueron ellos los que directamente estropearon la cazadora. Dicho esto declinan su responsabilidad.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante. Este colegio considera probada la existencia de los daños alegados; en tanto en cuanto son evidentes a la vista de la prenda, pero no comparte la apreciación de la parte reclamante en lo que se refiere a la imposibilidad de recuperación de la prenda. Consideramos, en conciencia, que la prenda puede recuperar, sino su estado original, si un lustre muy cercano al requerido siempre y cuando se trate la prenda de la forma debida. Dicho esto, fijamos una indemnización de 60 euros, cantidad que debería permitir, si así lo considera oportuno la reclamante, revertir la situación actual de la cazadora mediante la contratación de un servicio profesional. Por otra parte, y como no puede ser de otro modo, se exonera al reclamante de pagar los 40 € del servicio defectuoso.

A mayor abundamiento, se hace constar que la prenda se entregó al reclamante al finalizar la audiencia. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5799/2013

ASUNTO: ROTURA DE CORTINAS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El objeto de la controversia puede resumirse en: disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el deterioro padecido en la cortina de seda llevada a limpiar y planchar pues tras el mismo ha quedado quemada.

La parte reclamante comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que llevó la cortina al tinte pues siendo de seda no se puede lavar en casa y sin que se le advirtiera de nada al recepcionarse. Pero al ir a recogerla se la encuentra descolorida y rajada.

SOLICITA:

El abono del precio de la misma de 79,90 € y que acredita con la fotografía del ticket pues la cortina sólo tenía un año.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la prenda se ha limpiado en seco con percloro etileno conforme al etiquetado. Pero al salir de la máquina, la cortina estaba abierta por el lado en el que recibe habitualmente el sol desde hace dos años. Entiende por lo tanto que el deterioro padecido no es consecuencia del tratamiento.

La parte reclamada comparece debidamente representada, manifestando a su vez que la cliente trajo a la tintorería varias cortinas y visillos que procedió a limpiar en seco. Pero la rotura de la tela de una de las cortinas no ha podido ser por el tratamiento llevado a cabo sino del sol que se ha comido tanto el color como la tela de la cortina. Buena prueba de ello es que las otras cortinas quedaron bien. Que en su momento ofreció 30€ de compensación para evitar llegar hasta aquí pero no habiendo sido aceptado y entendiéndose que no es la responsable del deterioro ahora no ofrece ya nada.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, vistas las condiciones actuales de la cortina, especialmente de la zona afectada, se concluye que el deterioro surgido tras la limpieza de la cortina no es debido al tratamiento sino al estado previo de la misma debido a su exposición al sol. Pero no habiendo hecho constar la reclamada en el ticket de recepción de la cortina salvedad alguna y no habiendo acreditado la reclamante la compra y fecha de la misma; la empresa reclamada deberá compensar a la reclamante por todos los conceptos con 30 €. Quedando la cortina en posesión de la reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por una UNANIMIDAD.

EXP 1406/2014

ASUNTO: MALA LIMPIEZA DE UN CHAQUETÓN DE PIEL

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

A mediados de noviembre entregué para su limpieza en el establecimiento un chaquetón en piel vuelta. El precio acordado son setenta euros. Al recogerlo después de ser limpiado veo que el trabajo realizado es una chapuza comiéndose el color. Les propongo me den la prenda y cambio de tinte, para ello me piden que lo pague, me niego a ello por no estar en condiciones de uso y les pido hoja de reclamación.

SOLICITA:

No pagar el importe de la limpieza al no estar en condiciones y que le devuelvan la prenda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada alega que la limpieza efectuada en la prenda es correcta.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, añadiendo que se niega a abonar la factura y reiterando que quiere que le devuelvan la prenda para llevarla a otra tintorería, que en caso contrario llevará el asunto al juzgado. La parte reclamada se opone a la reclamación en este acto, reiterándose en las alegaciones que ha presentado por escrito añadiendo que el Sr. Gómez Aceituno, se negó a hacerse cargo de la prenda, alegando que no estaba limpia, que a su juicio está perfectamente limpia y se niega a entregarla si no le abona el importe de la limpieza. Por su parte el árbitro que representa a la Asociación Profesional de Tintorerías y Lavanderías de la comunidad

de Madrid manifiesta que en su opinión, la prenda está bien tratada así como que presenta el deterioro normal en consonancia con su antigüedad, que calcula en unos 20 años.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR las pretensiones del reclamante en cuanto considera que la prenda ha sido tratada correctamente, por lo que deberá abonar el importe de su limpieza al establecimiento al que le fue encargada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3762/2014

ASUNTO: AMERICANA MAL PLANCHADA**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El día 27 de marzo deposita en el establecimiento reclamado una americana para lavado y planchado. Cuando la recoge observa que ha encogido y está mal planchada. La deja nuevamente una segunda y una tercera vez y finalmente la tela de la prenda presenta su textura perdida, rugosidad, deformación, etc., por lo que no la recoge quedando en poder de la tintorería.

SOLICITA:

Devolución del precio del servicio, compensación económica por el valor de la prenda o el abono de una americana nueva de similares características.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante deposita una americana. La limpieza se realizó en seco según indica su etiqueta. Se aprecia que la entretela interior se ha desprendido y en las zonas de más roce aparece perdida de color. El problema no es por una mala manipulación en el método de limpieza sino en que se ha fabricado con un tejido de mala calidad. Solicitamos que la prenda se analice y se determine que no es una mala praxis en el tratamiento realizado.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante manifiesta que compró la prenda en enero y la llevo a limpiar en marzo. Aporta la chaqueta y considera que está mal planchada y que ha encogido. Concreta su pretensión en que la reclamada le reintegre el precio del servicio, 8,05 € y el precio de compra de la prenda, 39,95 €.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que: con el método de limpieza en seco utilizado la prenda no encoge. Estima que las arrugas que presenta es por falta de plancha.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante por cuanto el establecimiento reclamado ha utilizado el método de limpieza en seco prescrito por el fabricante en el etiquetado de la prenda.

Por el Colegio Arbitral se considera que el servicio prestado por la empresa reclamada es correcto y se orienta a la reclamante a que presente reclamación contra el fabricante de dicha prenda.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3800/2014

ASUNTO: MANCHA EN UN VESTIDO DE FIESTA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 17 de julio deposita en el establecimiento reclamado un vestido de fiesta (adquirido el 19 de mayo y con un solo día de puesta) para limpieza de una mancha en la parte inferior izquierda. Cuando lo recoge observa un deterioro en el “drapeado”. La tintorería se ofrece a arreglarlo. Comprueba que el estado del vestido lo hace inutilizable.

SOLICITA:

Devolución del precio del servicio (14,95 €) y el valor de la prenda (140 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que el vestido se limpió en seco. La clienta lo recoge y vuelve para decir que el vestido estaba estropeado. Observan que no es deterioro sino falta de plancha. Planchado nuevamente el vestido este cogió la forma que traía, pero la reclamante no lo quiere porque dice sigue igual.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la causa de la reclamación es la deformación que presenta el drapeado del vestido, que exhibe en el acto de la vista. Concreta su pretensión en que la empresa reclamada le reintegre el importe del vestido, 140 € y el precio del servicio, 14,99 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que la limpieza de la prenda se realizó según figura en el etiquetado de la prenda. El vestido presenta un defecto de planchado, por lo que le ofrece la devolución del precio del servicio pagado.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto no se aprecia por el Colegio Arbitral deterioro de la prenda objeto de reclamación, sino defecto en su planchado.

Por lo que se determina por el Colegio Arbitral que la empresa reclamada reintegre a la reclamante el importe pagado por el servicio de limpieza; es decir catorce Euros con noventa y cinco Cts. (14,95 €).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5597/2014

ASUNTO: CORBATA DE SEDA CON MANCHA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Llevó una corbata para su limpieza e indicaron verbalmente no haber problema con la limpieza puesto que la mancha era bastante habitual en este tipo de prendas. Pretenden exonerar su responsabilidad porque en el ticket se indica reserva de mancha y decoloración, y no aportan firma del cliente dándose por enterado.

SOLICITA:

Indemnización con coste de reposición a nuevo de la corbata.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada alega que las corbatas de seda no tienen problema con la limpieza en seco, pero tal y como informaron al chico que llevó la corbata, la seda es difícil de tratar, y que al eliminar la mancha de alcohol se vería si la bebida había perjudicado o no a la prenda. En cuanto a la reserva que aparece en el ticket, se pone de manera manual en cada ticket, y se informa previamente al cliente, al que no solicita que firme el ticket. La corbata no ha sufrido daño por el lavado, sino que el deterioro lo ha producido la mancha de alcohol. En ningún momento ha manifestado que la corbata no tuviera manchas. La reclamante le indicó personalmente que la corbata le costó 30 € y ahora aporta una factura de 55 €, que además es de fecha posterior al día que la trajo para su limpieza. Finalmente manifiesta que ha aportado fotografías en la que se aprecia la mancha en el interior de la corbata.

La parte reclamante contesta por escrito que al haber abonado la corbata en efectivo en el establecimiento, no puede aportar la factura, pero le indicaron que su precio es de 34,90 euros. Que la corbata y su tejido se han deteriorado por una mala práctica en su limpieza y tratamiento. Solicita el coste de reposición de una nueva corbata. En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia y manifiestan haber llegado a un acuerdo para la solución del conflicto, de manera que la empresa reclamada abona a la reclamante la cantidad de 20 € y le entrega la corbata reclamada.

Ambas partes manifiestan su conformidad para que dicho acuerdo sea elevado a laudo conciliatorio.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes de manera que la empresa reclamada abonará a la reclamante 20 € y le entregará la corbata objeto de reclamación.

EXP 2950/2014

ASUNTO: DAÑOS EN LA LIMPIEZA DE UNA ALFOMBRA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En el mes de enero comunicaron a la reclamante que se había manchado la alfombra del salón, comentando la preocupación ante la posibilidad de que la alfombra sufriera algún daño con la limpieza, dadas las características de la misma que ella conocía perfectamente. Depositaron la confianza en ella pues llevaban más de 10 € llevando ropa a su tintorería. Al ir a recogerla, comprobaron que la limpieza había provocado daños en la alfombra, que no fueron corregidos posteriormente, siendo irreversible el daño producido.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, y añade que al presentar una mancha la alfombra la llevó a la tintorería, en la que avisó que era una pieza muy especial, con un elevado coste, sin que le pusieran objeción alguna, por lo que dejaron la alfombra para que procedieran a su limpieza. Al ir a recogerla, comprobaron que dicha alfombra estaba destrozada, mojada y sin peinar, por lo que había perdido completamente su aspecto e identidad. Reconocieron que el procedimiento empleado no había sido el adecuado, por lo que se quedaron con la alfombra para proceder a una nueva intervención que subsanara los daños causados, sin embargo, la alfombra nunca llegó a quedar en perfecto estado y mucho menos, en sus condiciones originales. La alfombra cuenta con dos años de antigüedad, fue adquirida en un centro comercial, al precio de 607 €, siendo informados que en la actualidad ya no se fabrica, por lo que la adquisición de una alfombra similar debería ser previo encargo, lo que elevaría su coste a unos 1.700 € aproximadamente, teniendo en cuenta, además, que no se trata de un producto fabricado en serie. Termina incidiendo en el hecho de que, ante la especialidad del asunto, se les advirtió que si no eran capaces de proceder a una limpieza en condiciones, no asumieran el trabajo. A preguntas realizadas por los miembros del Colegio Arbitral, responde que en el caso de que se decidiese una indemnización, no está interesada en que se le devuelva la alfombra.

SOLICITA:

El importe de la limpieza, de 37,20 €, además de los daños y perjuicios causados que valora en 1.000 €, más 1.700 € para la adquisición de una nueva alfombra.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 14 de mayo, en el que alega que la reclamante llevó una alfombra a limpiar. Tras su limpieza se la llevaron a su casa, diciendo que no había quedado bien. Se volvió a mandar al almacén donde las limpian, reconociendo que no estaba peinada, por lo que volvieron a repetir. Tras el segundo retoque la alfombra mejoró, pero la clienta no estaba conforme con ello, por lo que decidió hacer la reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia alegando que existen dos categorías de alfombras: de pelo corto y viscosas, y la entregada era de esta segunda categoría al 100%, por lo que no encoje. Se limpió a mano y no se peinó. Respecto a la mancha, se advirtió que no iba a salir y, en cualquier caso, la tintorería fue la que dio el permiso para poder limpiar la alfombra. Dado que esta alfombra se encuentra en poder del compareciente, quien la trae consigo, procede a mostrarla al Colegio Arbitral para su posterior examen.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, por lo que a la vista de que no consta que se le advirtiera de los riesgos que pudiera llevar aparejada la operación de limpieza efectuada en la alfombra objeto de reclamación, y que, a mayor abundamiento, en el ticket que ampara el importe de esa limpieza no consta reseña alguna relativa a que no se garantice el resultado de la operación, y puesto que a la vista del

examen verificado en la pieza origen de la controversia, se deduce que la limpieza realizada sobre la misma no dio los resultados esperados, generando desperfectos en relación a su estado original, procede que la reclamada compense a la reclamante con la cantidad de 522,60 €, cantidad correspondiente al importe de la limpieza, que asciende a 37,00 €, así como a la valoración de la alfombra, restada la devaluación de su uso por la antigüedad que tiene (dos años), que se calcula en 522,60 €. La alfombra quedará en poder de la reclamada, quien podrá darle el uso o destino que considere pertinente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

EXP 5695/2014

ASUNTO: ESTROPICIO DEL PANTALÓN DE UN TRAJE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En septiembre lleva un traje de chaqueta a la tintorería para limpieza en seco y el resultado fue funesto ya que le estropearon el pantalón. Considera no se le ha dado el trato correcto y por eso se ha estropeado. Solicita un pantalón nuevo al estropearlo con una limpieza defectuosa y la devolución de 7,70 € que le cobraron por un el servicio no realizado correctamente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente si bien añade que como se trata de un traje también pide el valor de la chaqueta que también está mal lavada pues huele a sudor. Preguntado al respecto indica que el valor del traje debe ser de unos 110 €. Tras ser preguntado por los árbitros al respecto ya que pantalón y chaqueta son de distinta marca, indica que efectivamente los compró por separado y que el valor sería de unos 70 € la chaqueta y 35 € el pantalón ya que no conserva el ticket o factura de compra.

SOLICITA:

El importe del valor de la chaqueta (70 €) y del pantalón (35 €) del traje.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

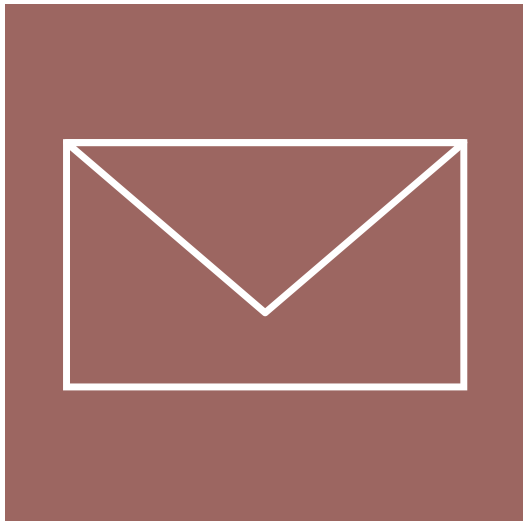
La parte reclamada en su contestación alegaba que el traje se limpió en seco y que la propia reclamante reconoció que el pantalón se lo puso todos los días y no así la chaqueta, que está bien, las decoloraciones son sudor.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito ya que alega y se reitera en sus manifestaciones anteriores.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación y pruebas aportadas, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las peticiones de la parte reclamante en el sentido de que la tintorería reclamada devuelva los siete euros y setenta céntimos de euro que cobró (7,70 €) a la reclamante por el servicio de limpieza irregular. Se desestima el resto de las peticiones de la parte reclamante ya que las decoloraciones de la tela del pantalón proceden del evidente uso intensivo de la prenda y de defectos de calidad del tejido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



CORREOS

EXP 3921/2013

ASUNTO: ENTREGA DE UNA MERCANCÍA ESTROPEADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 15 de abril realizó cuatro envíos con valor declarado habiéndose informado antes por teléfono y en la oficina que en caso de desperfecto el seguro se haría cargo, ya que el coste de los cuatro envíos ascendía a 520 €. El destinatario quiso comprobar el estado de la mercancía antes de pagar, puesto que se trataba de un envío contra reembolso, pero el cartero le dijo que tenía primero que pagarle. Cuando lo abrió comprobó los desperfectos, pero el cartero le dijo que ya no podía hacer nada y que tenía que haberse abierto un expediente antes de abrirlo. El envío se realizó en las cajas verdes que venden que son muy rígidas y no tiene porque está dañada la caja para que el interior esté roto.

La parte reclamante comparece a la audiencia declarante que el valor de la mercancía (alambiques de cristal) ascendía a unos 500 € y se informó sobre la mejor forma para enviarla y garantizar que llegara en buen estado. Le aconsejaron que utilizara las cajas verdes y que contratara el seguro con valor añadido, preguntó las cláusulas del contrato pero no se las facilitaron, informándole que si la mercancía llegaba rota lo cubriría el seguro. Lleva la mercancía embalada con papel de burbujas, corcho y almohadillas en sus cajas, y en la oficina de correos adquirió las cajas verdes, abrió sus cajas, sacó la mercancía y la introdujo en las cajas de Correos que eran más grandes. Según le ha manifestado el destinatario del envío, las cajas no presentaban daños cuando se las entregaron pero quiso comprobar el estado del contenido antes de pagar por ser contra reembolso, pero el cartero no se lo permitió. Cuando comprobó el desperfecto localizó al cartero por la zona y se lo comunicó, y éste le dijo que quién tenía que reclamar es la persona que realizó el envío. Ahora el destinatario le reclama el importe abonado por el contra reembolso.

SOLICITA:

Que le abonen 200 € que se corresponde con el valor de la mercancía rota (una caja completa y parte de otra).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La contestación de la empresa a la reclamación formulada en la que indica que las unidades implicadas en el tratamiento de la correspondencia tienen orden de levantar la correspondiente acta cuando los envíos no se encuentran en perfecto estado para su entrega. El acondicionamiento del envío corre a cargo del remitente, no siendo responsabilidad de la empresa reclamada el deterioro que se pueda producir por causa de este.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que los envíos no presentaban signos de deterioro y el importe de los reembolsos ya le fue abonado a la reclamante (aporta copia de documento acreditativo). Que en los envíos con valor declarado los empleados de la empresa postal al aceptar el envío no comprueban el contenido, por lo que se desconoce su estado y el embalaje. En los envíos contra reembolso el destinatario puede examinar el contenido antes de aceptarlo si el remitente lo autoriza expresamente en la cubierta del envío, que debe ir debidamente acondicionado para volver a cerrarse, circunstancia que no concurre en este caso al no constar autorización del remitente. El cartero al que la destinataria manifestó su queja lo localizó en la calle, y era persona distinta al empleado que entregó el paquete que se desplaza en vehículo. En los envíos de la empresa reclamada no existe ninguna mención específica para los envíos frágiles. Finalmente manifiesta que en el reverso del documento de envío constan las condiciones del servicio contratado.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR las pretensiones de la reclamante puesto que los miembros del Colegio Arbitral no han podido constatar los objetos dañados al no haber sido aportados a la audiencia, no existiendo prueba de la rotura de los alambiques, basándose la reclamante en las manifestaciones de un tercero que no ha comparecido ni ratificado su versión de los hechos. La empresa postal ha realizado el servicio contratado, los paquetes fueron entregados al destinatario, que los recibió con conformidad, sin llegar a formular reparo alguno en el momento de la entrega, en cuanto al estado de los paquetes o del contenido de los mismos, no constando autorización expresa del remitente para que el destinatario pudiera abrir los paquetes antes de hacerse cargo de los mismos y ser rechazados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5645/2013

ASUNTO: ENVÍO DE PAQUETE QUE NO LLEGA A SU DESTINO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 8 de noviembre de 2012 envió un paquete a Argentina, siendo el 3º o 4º envío que realizó sin problemas de entrega. Sin embargo, ese envío al realizarse de forma distinta a los otros no llega a su destino, quedando en la aduana para su devolución. Presenta una reclamación para que en lugar de su devolución lo manden al destinatario, pero la empresa reclamada responde que ya no se puede entregar y proceden a devolverlo al remitente con fecha 24 de enero de 2013. Pasados unos días, tras recibir la notificación para la recogida, acude a la oficina para recoger el envío y le comunican que tiene que abonar 56,99 €, con lo que no está conforme, por lo que en lugar de recogerlo acude a la OMIC. Acude a la empresa reclamada a espera de la contestación de la reclamación a recoger el envío y le dicen que en vez de abonar 56,99 € tiene que abonar 133,22 €, lo que hace ante la necesidad de recuperar el envío. La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, y añade que el problema reside en la forma de mandar el envío, pues en vez de ser por barco, como en las anteriores ocasiones, se hizo por avión, la reclamada no ha probado ni notificado nada sobre que el destinatario del envío se encontrara ausente. Al ir a recoger el envío devuelto, en un principio se le informó que tendría que abonar 56,99€, y en una segunda ocasión, sin ningún tipo de justificación, este importe se elevó a 133,32€.

SOLICITA:

Que le abonen 133 € que le costó mandar el paquete y 133,22 € de recogerlo, lo que totaliza 246,20 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y en síntesis alega que el envío se contrató por vía económica, y si bien puede ocurrir que se realice por barco, por un acuerdo suscrito con Argentina, estos envíos se realizan

por avión, como así ocurrió, pudiendo ocurrir que el destinatario no se encuentre en su domicilio. En este caso, el envío se produjo el 8 de noviembre de 2012, los servicios postales de Argentina informaron que al no poder efectuarse la entrega se depositaron dos avisos de entrega los días 24 de noviembre y 12 de diciembre de 2012. La normativa postal de aplicación no prevé que la devolución de un envío por imposibilidad de efectuar su entrega en destino supondrá un incumplimiento del servicio que dé lugar a indemnización o al reintegro de la tarifa abonada. La administración postal argentina procedió a la devolución del envío, después de haber agotado todas las posibilidades de entrega y el plazo de permanencia a disposición del destinatario. El envío fue entregado al reclamante, procediéndose al cobro de los importes establecidos en la normativa en vigor, de la que fue informado el reclamante en el momento de la admisión. Aporta escrito en el que se recogen las alegaciones de la reclamada, para su unión al expediente.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión del reclamante, por lo que acreditado en el presente caso que el procedimiento de envío e intento de entrega al destinatario fue cumplido de acuerdo con la normativa postal internacional y la específica vigente en el país de destino, en este caso Argentina, se deduce la ausencia de responsabilidad en el hecho por parte de la empresa reclamada, si bien, como quiera que no se justifica el hecho de que en un primer momento cuando el reclamante acude a retirar el envío devuelto, el 29 de enero de 2013, se le informa que debe abonar un importe de 56,99 por tasa de devolución, y posteriormente, cuando el 9 de abril de 2013 retira definitivamente el envío, el importe por este concepto se eleva sin ningún tipo justificación, a la cantidad de 133,22 €, procede que la reclamada devuelva al reclamante la diferencia entre ambas cantidades, que asciende a la cantidad de 76,23 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0201/2014

ASUNTO: PÉRDIDA DE CARTA URGENTE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la pérdida de la carta urgente ordinaria remitida a Utrera (Sevilla).

SOLICITA:

Informar mejor y el abono de 43,10€.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la reclamada, que manifiestan:

Por su lado, la parte reclamante se reitera en su reclamación y manifiesta que el 17 de diciembre remitió una carta ordinaria con carácter urgente a Utrera desde la oficina de correos pero el destinatario nunca la recibió. Personado varias veces en las oficinas de correos de Torrejón de Ardoz, finalmente le reconocen que el porte realizado no era seguro. Solicita 43€ de indemnización que incluye los gastos de remisión y los padecidos en la reclamación. Por otro lado, la parte reclamada manifiesta que según el informe de la unidad se informó al cliente de los distintos tipos de envío pero que ante la dificultad de recibir en persona la carta remitida el cliente se decidió la remisión ordinaria pero con carácter urgente. Conforme a la normativa aplicable no existe previsión alguna de indemnización. No siendo posible acreditar la no entrega de la carta por el tipo de envío realizado, no ofrece reintegrar el coste del servicio.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, tratándose del envío de una carta de carácter ordinario aunque urgente, y no constando por lo tanto manera de verificar si finalmente la carta se ha entregado o no; habida cuenta el tipo de servicio y la normativa aplicable, no procede el reintegro del servicio de 3,10 €, pero tampoco la indemnización de 40 € reclamada al no constar mínimamente acreditada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 4771/2014

ASUNTO: ENVÍO DE PAQUETE DEVUELTO**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El día 21 de agosto deposita en una oficina de correos un paquete, modalidad ordinario, para su envío a Barcelona; abonando una tarifa de 6,03 €. Dicho paquete contenía equipamiento deportivo y nunca llegó a su destinatario.

SOLICITA:

Le devuelvan el paquete o 250€.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que han comprobado que el servicio contratado era una carta ordinaria, tal y como queda reflejado en el ticket de compra. Las características de este producto no incluyen la entrega de un resguardo que justifique su recepción por correos ni la entrega al destinatario. No pueden ofrecer información por no tener justificación de la contratación del servicio ni que la entrega se ha realizado.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que le han devuelto el paquete enviado en la oficina de Correos de Móstoles, el día 21 de agosto. Concreta su pretensión en que la empresa reclamada reenvíe el paquete a su destinatario y se haga responsable de los gastos y de que llegue a su destino.

La parte reclamada manifiesta que, como atención comercial cursarán el envío del paquete objeto de reclamación a su destinatario, de forma totalmente gratuita para la reclamante.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: La parte reclamada cursará el envío del paquete objeto de reclamación a su destinatario, de forma totalmente gratuita para la reclamante

Ante el acuerdo alcanzado entre las partes, el Colegio Arbitral acuerda: otorgar carácter CONCILIATORIO al presente Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 2539/2014

ASUNTO: PÉRDIDA DE MALETA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 20 de marzo envió una maleta con documentos originales a Ibiza, que no llegó, fue a reclamar y le dijeron que tenía que esperar un mes. El 23 de abril reclamó y le ofrecen una compensación de 23,44 €, con los que no está de acuerdo. Solicita que se busque exhaustivamente la maleta y una indemnización acorde con el valor del envío. La parte reclamante comparece a la audiencia, reitera su reclamación y declara que cuando acudió a la oficina postal, solicitó el envío de la maleta a Ibiza sin especificar ninguna modalidad específica de envío, comunicándole la empleada de Correos que llegaría en unos cinco días a su destino. Manifiesta su malestar por el servicio prestado por la empresa reclamada y por la mala atención recibida tanto al contratar el envío, al no haber sido informada del posible riesgo de pérdida del envío ni de los tipos de envío que presta la empresa. Además una vez que reclamó, tampoco han realizado un seguimiento del envío para localizarlo. Ha recibido la indemnización de 23,44 €.

SOLICITA:

Solicita una compensación por el contenido de la maleta (cepillo de dientes eléctrico, materiales odontológicos, información, revistas y catálogos, tiques perdidos, el valor de la maleta tipo cabina) y el tiempo perdido.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada ha presentado un escrito en el que alega que se han realizado las gestiones oportunas para la localización del envío pero han resultado infructuosas, por lo que no se puede ofrecer información sobre su situación. Como compensación a esta incidencia, y de conformidad con las cláusulas contenidas en el resguardo entregado cuando se contrató el servicio, se ofrece la indemnización fijada para el producto contratado que asciende a 23,44 €, que recibirá por giro postal en su domicilio.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante que declara que la reclamante contrató un servicio certificado bajo la modalidad de paquete azul, que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro. Considerando los anuncios y folletos informativos existentes en las Oficinas Postales, y la información en la página web y en el teléfono de atención al cliente, no podría argumentarse que los remitentes de envíos ignoren las posibilidad de utilizar servicios específicos (valor declarado o seguro) que permiten garantizar el valor de los envíos, y que conllevan una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. La reclamante ha recibido la indemnización reglamentaria que asciende a la cantidad de 23,44 €

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante al considerar que el envío objeto de reclamación se cursó como servicio certificado sin haber contratado los servicios adicionales de Valor Declarado ni Seguro, y habiendo abonado ya la empresa reclamada, la indemnización reglamentaria correspondiente al envío certificado, no procede el abono de las indemnizaciones solicitadas por la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



FERROCARRILES

EXP 0081/2013

ASUNTO: PROBLEMAS AL SUBIR UNA BICICLETA AL TREN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con no poder coger el tren con destino a Logroño el 11 de mayo por llevar un bulto (una bicicleta embalada) que sin embargo cumplía con las especificaciones de peso y tamaño que consta en el billete adquirido que finalmente le fue reintegrado.

SOLICITA:

Que se le indemnice con el coste de alquiler del vehículo que tuvo que costearse para acudir a Logroño (222,97 €) y que se corrijan la especificaciones para viajar con bicicletas.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que no procede el abono de la indemnización reclamada pues las bicicletas no son equipaje de mano y para su traslado en tren tienen que cumplir una serie de condiciones que no se respetaban.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

Por su lado, la parte reclamante manifiesta que saca el billete a Logroño, llevando un único paquete o caja que cumplía las especificaciones de peso y tamaño, y sólo cuando va a subir al tren el revisor le pregunta qué lleva en el paquete, y al manifestar que era una bicicleta, no le permiten subir. Motivo por el cual tuvo que alquilar un vehículo para acudir a Logroño. A la vuelta formula la reclamación pero sólo le devuelven el precio del billete solicitando le abonen el coste del vehículo y las molestias padecidas.

Por otro lado, la parte reclamada comparece manifestando a su vez que en su momento se dio respuesta a la reclamación reintegrándose el importe del billete adquirido.

Que el revisor-interventor del tren es la autoridad o responsable para permitir o no el acceso a los trenes, por lo que no entra a valorar la mayor o menor tolerancia del mismo, pues entiende que si no permitió el acceso al tren era porque la caja (de un televisor de 50 pulgadas) era exagerada, lo cierto es que en los últimos tiempos se viene abriendo la posibilidad de transportar por los viajeros maletas, bultos o paquetes de todo tipo. Que en los trenes

hay dos lugares para el equipaje, ignorando exactamente si la caja del reclamante cabía en alguno de ellos. Y si bien la medida de 250 cm. es exagerada pues literalmente no cabría en el tren, dicha cifra ha de interpretarse como la suma de varias (ancho, largo y alto). Por otro lado, el traslado de bicicletas viene largamente desarrollado y regulado, no siendo el tren y el billete adquirido válidos para ello.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUITAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, si bien la redacción del tamaño del bulto de mano dista mucho que desear e induce a confusión, no constando acreditada en todo caso la medida del bulto o caja objeto de controversia; se acuerda que la empresa reclamada compense al reclamante con un importe igual al del billete adquirido, es decir, con 34,35€, no procediendo mayor compensación.

EXP 1727/2013

ASUNTO: RETRASO DE SEIS MINUTOS DEL TREN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con el retraso en el tren Sevilla-Madrid padecido.

SOLICITA:

Devolución del importe de los dos billetes que asciende a 118,55 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que el retraso de 6 minutos en la llegada a Madrid del tren el día 7 de octubre fue consecuencia de una avería padecida en la catenaria por un pájaro de grandes dimensiones, y por lo tanto de carácter fortuito y por causas ajenas a la reclamada, no procediendo la indemnización solicitada. En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan: Por su lado, la parte reclamante comparece acompañada de perito, reiterándose en su reclamación y manifestando que en el viaje de vuelta como padecieron un retraso de seis minutos, al llegar a la estación de Atocha por megafonía les informan que podían reclamar la devolución de parte del billete por el retraso en la llegada del tren. Solicita por todas las vueltas que ha dado que le devuelvan el precio abonado pues lo único que hizo es seguir las pautas de megafonía. Que desde luego el hecho de un ave posada en la catenaria no puede considerarse causa de fuerza mayor como para que ahora se escuden en no atender la reclamación formulada por ello.

Por otro lado, la parte reclamada comparece manifestando a su vez que por una avería en las vías cuya responsabilidad es una tercera empresa, retrasándose el tren de la cliente en seis minutos aunque hubo otros 62 trenes también afectados. Que aunque el 98% de los trenes no se retrasan pues no hay incidencias, sin embargo a veces se producen, abonándose las indemnizaciones a las 24 horas pues se precisa verificar la responsabilidad del retraso y de la incidencia o avería padecida. Que puesto en conocimiento del Ministerio de Fomento la incidencia, incorpora al expediente copia del informe técnico emitido que explica la avería padecida.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUITAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, vistos los informes técnicos aportados, verificada que la avería padecida ha sido debida finalmente al posado de un ave en

la catenaria, este Colegio arbitral entiende que el retraso padecido no puede imputarse a causa extraordinaria o de fuerza mayor, pues el incidente es totalmente previsible, pero siendo el retraso sólo de seis minutos, procede el reintegro del 25% del precio de los billetes, es decir, de 29,63€, impuestos incluidos.

EXP 3538/2013

ASUNTO: ERROR AL EXPEDIR UN BILLETE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con el error padecido en la expedición de billetes pues habiendo solicitado dos para el recorrido Madrid-Alcalá de Henares, resulta que le venden dos para Madrid-Torrejón de Ardoz, siendo multado con 23,20€ durante el citado recorrido.

SOLICITA:

Reintegro del importe de la sanción impuesta pues no fue el responsable del error y la diferencia de precio entre ambos recorridos es mínima.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que las reclamaciones en relación con billetes han de formularse en el momento de su expedición pues es cuando ha de verificarse que el precio y destino son los correctos. Que precisamente, siendo el sistema tarifario por zonas, los precios se establecen en función al recorrido siendo para Alcalá de Henares el B3 de 1,50€ y para Torrejón de Ardoz el B2 de 1,15 €.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan: Por su lado, la parte reclamante, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras adquirir un billete desde Alcalá de Henares hasta Madrid, a la vuelta acompañado de su hija adquiere otros dos pero le entregan dos para Torrejón de Ardoz y no para Alcalá de Henares, motivo por el cual con gran humillación fue sancionado. Entiende que quizás parte de culpa tiene pero no toda por lo que solicita la devolución de la multa pagada (23,20 €).

Por otro lado, la parte reclamada, manifestando a su vez que se han recibido varias reclamaciones siendo respondidas conforme al condicionado de transportes. Por carecer de título de transporte válido, sinónimo de carecer de billete, se le aplicó la sanción correspondiente (el doble del máximo de zonas más dos veces el recorrido a realizar). Que ha de reclamarse en el momento de la expedición el posible error, especialmente si el precio es menor (1,15 €) que el abonado con anterioridad (1,50 €).

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, vistos los billetes emitidos en los que no consta claramente el destino pues sólo consta la zona del abono transporte; siendo la diferencia económica entre ambos de 0,35 € cada uno, pero no habiendo tenido ambas partes la diligencia debida en la expedición y verificación de los billetes; la empresa reclamada deberá reintegrar al reclamante de la sanción impuesta la cantidad de 19,50 €, entendiéndose suficiente como sanción por la incidencia cometida el pago de dos billetes más.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5368/2013

ASUNTO: RETRASO DE MÁS DE MEDIA HORA DEL TREN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Reclama una indemnización por haber llegado el tren tarde a su destino con una demora de 32 minutos y en la empresa reclamada no se hacen cargo.

La reclamada que presenta escrito de fecha 20 de septiembre en el que alega que en primer lugar, reitera las disculpas al viajero al no poderle ofrecer las condiciones de viaje deseadas, siendo en este caso por causas extremas a la empresa. Los retrasos o supresiones de trenes a consecuencia de averías producidas por fuertes lluvias se encuentran previstas tanto en el Reglamento del Sector Ferroviario, como en el Reglamento 1371/2003, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros por ferrocarril, eximiendo de responsabilidad al transportista cuando, por circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria el transportista a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar.

El reclamante presenta escrito de fecha 9 de octubre de en el que alega que no está de acuerdo con la respuesta dada, pues si le hubiesen informado de las causas por las que el tren llegó tarde no hubiera puesto ninguna reclamación. En las alegaciones aparece el nombre de otra persona, que no tiene nada que ver con él, por lo que entiende que ello es debido a una mezcla de expedientes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, haciendo constar además que llegó a su destino 35 minutos más tarde de la hora prevista, al reclamar, le indicaron que lo tenía que hacer a partir de las 24 horas y, sin embargo, al llegar a Madrid, le comunicaron que no era posible reclamar sin especificarle nada más ni motivarle las razones de esa negativa.

SOLICITA:

La devolución de lo que le costó el billete.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega que en primer lugar, vuelve a pedir disculpas por el tipo de incidencia producido en el presente caso. Que aporta dos informes sobre la incidencia que motivó el retraso en el viaje realizado por el reclamante, y que, sobre todo, se centraron en Andalucía y que en concreto, se debieron a la caída de un rayo en una subestación eléctrica que precisamente es la que suministra la energía al tendido eléctrico, lo que produjo la desconexión y consiguiente ausencia de tensión en la línea, necesaria para que los trenes puedan circular. Por ello, la avería producida fue la que ocasionó el retraso en la llegada del tren a su destino. En estos casos, existe un protocolo en base al cual, cuando no hay constancia del motivo del retraso, existe un período de 24 horas para formular reclamaciones, tras el cual, procede o no la reclamación y consiguiente indemnización, según proceda o no y como en el presente supuesto sobreviene una causa de fuerza mayor, ajena por completo a la empresa, no procede indemnización alguna, sino simplemente, volver a reiterar al reclamante las disculpas por el retraso sufrido en la llegada a su destino

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión del reclamante, al encontrarse acreditada mediante la documentación aportada al expediente por parte del representante de la empresa reclamada una causa de fuerza mayor de las previstas tanto en el Reglamento del Sector Ferroviario, como en el Reglamento 1371/2003, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros por ferro-

carril, eximiendo de responsabilidad al transportista cuando, por circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria el transportista a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 6612/2013

ASUNTO: CAMBIO DE ASIENTO DE ÚLTIMA HORA

OBJETO DE RECLAMCIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 1 de septiembre la empresa reclamada adjudicó a otro viajero la plaza 5A coche 9 sin tener en cuenta que esta plaza estaba reservada en el trayecto Albacete-Madrid. Ese mismo día a las 17:28 h. realizó el trayecto Alicante-Madrid, con un primer recorrido Alicante-Albacete y un segundo, Albacete Madrid. Cuando llegó a Albacete, una persona de la empresa reclamada le indicó que su plaza coche 9 plaza 5A estaba ocupada por otro usuario y que su nueva plaza era en el mismo coche 9 plaza 2A (que es un asiento de mesa, cuatro plazas enfrentadas con mesa). El billete fue comprado el 24 de agosto y era una plaza con ubicación para dos personas, con un precio muy superior al que tiene un asiento de mesa, en una plaza enfrentada (17,80 € frente a 44,50 €) en la que fue ubicada. Si la empresa reclamada tenía problemas para ubicar a los viajeros deberían haberle avisado al inicio del viaje. Cuando llegó a su destino efectuó una reclamación. El 20 de octubre al no recibir contestación, envió un correo electrónico, recibiendo un correo el 25 de octubre en el que contestan que no devuelven el billete y el 6 de noviembre, recibe otro en el que expone que no se establece una indemnización compensatoria por lo sucedido. La empresa reclamada presenta escrito de fecha 16 de diciembre, en el que alega que debido a problemas de orden técnico en diferentes fechas de viaje, se ha tenido que cambiar las ramas de diferente serie y configuración interna en relación a la numeración de las plazas de varios coches. Por este hecho, en el control de acceso se comunicó a los viajeros la asignación de una plaza en la misma clase que viajaban, correspondiente a la reclamante una plaza con asientos enfrentados y mesa central. No es posible atender el abono de la diferencia del billete de Tarifa Flexible por el del precio de una Plaza de Oferta Tarifa Mesa, toda vez que la viajera realizó el viaje con la misma clase contratada. La Oferta Tarifa Mesa, obliga a la compra conjunta de los 4 billetes y con unas condiciones de postventa especiales, que no permite el cambio y en la anulación tiene un recargo del 50% de los 4 billetes conjuntos, y en cambio, la Tarifa Flexible permite realizar cuantos cambios se deseen durante el año de su vigencia y sin coste alguno y, en el caso de anulación, sólo un recargo del 5%, así como facilitar un nuevo billete sin cargo alguno en el caso de la pérdida del tren. Las razones de los precios de cada tipo de billete, obedece a un tratamiento comercial radicalmente diferente, razón por la que no se puede atender la petición de abono reclamado.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación y añade que al llegar a Albacete se encontró con que su asiento estaba ocupado, por lo que se le reubicó en otro asiento desocupado de cuatro personas, separado por un mesa central, diferente al reservado en cuanto a su precio y a su comodidad, no quedándole más remedio que aceptar el cambio, ya que esta situación se produjo cuando el tren llegó al andén, y sólo le cabía esta posibilidad, si deseaba continuar su viaje hasta su destino. Al llegar a Madrid presentó la reclamación, que no tuvo contestación hasta fecha muy posterior. El problema fundamental es que teniendo una plaza reservada, no pudo disfrutar de la misma, y no era su deseo viajar en unas condiciones que no eran las que eligió al contratar y reservar un asiento distinto al que fue reubicada. El importe del billete Albacete-Madrid es de 35,65 €.

SOLICITA:

La devolución del importe del billete Albacete-Madrid (35,65 €)

CONTESTACIÓNN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega que el viaje se realizó en las mismas condiciones de la contratación. El tren llegó a su destino, sin ningún tipo de incidencia y dentro del horario previsto, por lo que no hay

razón alguna para devolver el dinero del billete, sin que exista un criterio comercial de compensación al cliente por la circunstancia acontecida, siendo de aplicación las normas de funcionamiento de la compañía. El motivo de ser reubicada en un asiento diferente al reservado fue que la estructura del tren utilizado no era coincidente con la composición del tren utilizada para trayectos de larga distancia. Por lo demás, se reitera en lo alegado en escrito de fecha 16 de diciembre.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión de la reclamante, por lo que teniendo en cuenta que no existe un incumplimiento contractual, por cuanto que el viaje se realizó sin incidencia que afectaran a sus elementos esenciales, como puede ser el cumplimiento del horario, provocando tan sólo la incomodidad derivada del cambio de asiento, procede que por ese motivo la reclamada reintegre a la reclamante la cantidad de 15 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1059/2014

ASUNTO: OFERTA DE BILLETE NO APLICADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Con fecha 16 de octubre compró unos billetes con un precio de 26,70 € de ida y para la vuelta el 24 de noviembre por importe de 17,80 € y que al terminar la operación el precio final es distinto al ofertado.

SOLICITA:

Devolución de 4,45 € cobrado por exceso.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamado:

La parte reclamante no comparece a la audiencia y no añade nada nuevo a su reclamación, que consta por escrito en el expediente y que se resume en la devolución de la diferencia entre lo que le han cobrado y lo que la deberían haber cobrado (4,45 €).

La parte reclamada se opone a la reclamación alegando que no procede devolución alguna ya que se trata de un sistema de precios que puede variar en función de la oferta y del momento en que se intente contratar.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR las pretensiones del reclamante, ya que el sistema de precios de compra de billetes por internet puede fluctuar en un breve lapso de tiempo pero dichos cambios los conoce el reclamante antes de comprar los billetes y por ello la última decisión de aceptar o no la compra es del cliente. Por todo lo cual, no procedemos a devolver los 4,45 € que solicita la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5438/2014

ASUNTO: EXPEDIDO UN BILLETE EQUIVOCADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El billete que le emitió el personal que tienen a disposición para agilizar los primeros de julio y agosto, lo hizo erróneamente y se lo sacó para el 30 de julio de 2014, habiéndole recalado que era para el 31 de julio de 2014, teniendo que volver a sacar otro billete, ya que no le querían ni cambiar ni devolver el importe, repite, que no es un error suyo, sino un error del personal que ubican en las máquinas expendedoras, y bastante destrozo le hicieron con no poder irse a su destino.

SOLICITA:

Le sea reembolsada la totalidad de 26,05 €, ya que no pudo viajar.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Presenta escrito en el que alega que se adjuntan copias de las cartas remitidas al reclamante y a la Dirección General de Consumo, notificando el abono de los 26,05 €, solicitados por el reclamante.

El reclamante, presenta escrito de 6 de febrero de 2015, en el que alega que reclama la totalidad del billete, ya que no lo expidió él, sino que fue un personal que tienen ubicado allí, en Atocha, solicita que le sea reembolsada la cantidad de 26,05 € restantes ya que es un error suyo del personal que tienen allí.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamado, mientras que el reclamante presenta escrito:

La parte reclamante presenta escrito, en el que alega que habiéndole abonado la mitad del importe del billete, 26,05 €, expone que ya que es un error del personal que tienen ubicado en dichas instalaciones, que se supone que es para facilitar a los viajeros, y teniendo el personal el cual se ofrece para agilizar y facilitar el uso de dichas máquinas expendedoras, erróneamente saca un billete que es para el 31.7.2014, sino que es para el 30.7.2014, este personal está ubicado en la parte superior de la entrada del tren de alta velocidad, esperando que sea reembolsado la totalidad completa del billete, pudiendo comprobar que el 30 y 31 de julio destinaron personas de su compañía para expender billetes en dicha zona.

La parte reclamada alega que el reclamante adquirió un billete en una máquina expendedora, en la que, el usuario, elige el destino, la tarifa, el tren y la fecha del viaje. El personal de la compañía localizado en la zona de las máquinas expendedoras, se encuentra allí para ayudar, pero nunca para expedir billetes de tren, para lo cual se encuentran, precisamente, las máquinas expendedoras, según un proceso, que desarrolla el usuario. El reclamante pretende indicar que quien le equivocó fue el personal que se encuentra en la zona para ayudar a los usuarios. Antes de pagar, el cliente decide sobre la opción que le ofrece la máquina expendedora, mediante los datos que aparecen reflejados en la pantalla, aceptando, una vez que está de acuerdo con los mismos. Con independencia de que se informa al usuario que antes de aceptar la operación, compruebe el billete que le va a ser expedido, existe una opción para anular el proceso iniciado. No obstante lo ocurrido, se procedió a devolver la mitad del billete, como atención comercial.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión del reclamante, toda vez que en el presente caso, se verifica que aquél optó por solicitar, a través de una máquina expendedora, un título de transporte, que acepta en su integridad, mediante un proceso, cuya culminación exige la conformidad, antes de la operación final, que viene determinada por la expedición del billete elegido, con sus distintas modalidades, relativas a la fecha del viaje, el tipo de

tren, la tarifa y el horario, entre otras, que admite la posibilidad de cancelar su emisión, sin penalización alguna, que, sin embargo, no fue cursada. El reclamante no ha demostrado que el personal, que al parecer le atendió, con el único fin de ayudarle, fuera quien le emitió el billete en cuestión, máxime cuando sí resulta acreditado, que la expedición del mismo se produjo a través de una de las máquinas expendedoras, colocadas a tal fin en el recinto de la reclamada, dispuesto a tal efecto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3670/2014

ASUNTO: RETRASO DE 5 MINUTOS DEL TREN

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 11 de abril viaja en el tren con origen Madrid y destino Sevilla. La salida era a las 17 horas y llegada a Sevilla a las 19:30 horas. El tren llegó con un retraso superior a 5 minutos, tal y como se evidencia por la fotografía que acompaña como prueba. Posteriormente solicitó la indemnización a la compañía, consistente en el reintegro del precio del billete, de conformidad con el compromiso y la cláusula 21.5 de las Condiciones Generales de dicha empresa. La compañía no atiende su reclamación.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito presentado el 16/09/2014, y se reitera en su reclamación.

SOLICITA:

Que el arbitraje se resuelva en Derecho; que se declare el incumplimiento de la empresa reclamada en sus obligaciones; así como el reintegro del precio del billete (60,40 €), intereses de demora (1,07 €) y gastos de recobro por compra 2 DVD's (1,80 €), total 63,27 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta escrito al que acompaña copia de la respuesta a la reclamación presentada por el reclamante, en la que manifiestan que, revisado el retraso del tren del día 11 de abril a su llegada a Sevilla figura con 4 minutos de retraso, no indemnizable.

La parte reclamada comparece a la segunda audiencia y se reitera en las alegaciones ya presentadas. Manifiesta que, a tenor del R.DO 2387/2004 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, el reclamado sólo está obligada a indemnizar a los viajeros por retraso cuando este sea superior a una hora y, en el supuesto de Alta Velocidad, Madrid-Sevilla, existe un compromiso voluntario de indemnizar retrasos superiores a 5 minutos (aporta documento de Condiciones Posventa para trayectos nacionales). Lo cual no se ha producido en la presente reclamación, puesto que el tren que realizó el trayecto Madrid-Sevilla el día 11 de abril de 2014, llegó a Sevilla con 4 minutos de retraso, no indemnizable. Como prueba de lo expuesto aporta informe del Sistema de Incidencias, que recoge las incidencias de dicha fecha. Así mismo, aporta informe de fecha 03/08/2010 emitido por el Organismo regulador de circulación que certifica que la información que aparece en el sistema informático de Incidencias, es el utilizado por la empresa reclamada para verificación de horarios.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR las pretensiones del reclamante por cuanto alega que la llegada del tren, Madrid-Sevilla, del día 11/04/2014, debía producirse a las 19:30 horas, cuando el contrato/billete aportado indica claramente que la hora de llegada prevista era las 19:35 horas. Dado que, según sus propias aseveraciones, dicho tren llegó a las 19:40 horas, se constata, y es patente, que el retraso no excedió de 5 minutos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD



SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

EXP 2260/2013

ASUNTO: REPARACIÓN DEFECTUOSA DE UNA LAVADORA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 26 de noviembre de 2011 se rompió la bomba de la lavadora, la empresa reclamada efectuó la reparación cobrándome 151,04 €. A los diez meses se rompió y al llamarles me dicen que tengo que pagar de nuevo la reparación completa cuando ellos anuncian que las piezas empleadas en la reparación están garantizadas por dos años. En la factura no está desglosado el coste de la pieza y de la mano de obra.

SOLICITA:

Devolución del importe de la reparación o al menos de la pieza.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añadiendo que busco al Servicio Técnico a través de internet y les comenté el problema de la lavadora y le dijeron que con la reparación quedaría la lavadora bien. La reparan, le cobran 151 € y a los ocho meses vuelve a tener el mismo problema.

Cuando contacta con ellos le dicen que reparará, la lavadora pero tiene que abonar la reparación. Intenta hablar en numerosas ocasiones con el responsable pero siempre le atiende una recepcionista y por fin consigue hablar con el responsable y le dice lo mismo que le cobrarán la reparación.

Tuvo que avisar a otro servicio técnico que le reparó la lavadora y en la actualidad funciona correctamente.

Si le hubieran avisado que podría averiarse nuevamente por lo mismo no la hubiera reparado y se habría comprado una nueva.

La parte reclamada presenta escritos de fechas 3 de mayo y 16 de julio, exponiendo lo siguiente: Con fecha 26.12.2011 se le reparó la lavadora dejándola funcionando correctamente. Pasados 10 meses y terminado el periodo de garantía recibimos nuevo aviso, poniéndonos en contacto con el cliente para personarnos y revisarle de nuevo y nos dijo que ya la había reparado por su cuenta.

En el segundo escrito manifiestan que adjuntan copia de la factura enviada al cliente, manifestamos que enviamos

al técnico para comprobar el funcionamiento del aparato y revisando de nuevo en periodo de garantía nuestra sorpresa fue al presentarse el técnico según cliente lo tenía solucionado que había llamado a otro SAT.

En el acto de la Audiencia expone que si proceden a la reparación tienen que cobrar la mano de obra.

Que lo aportado por la reclamante no es la factura, es la Orden de Reparación.

Que en la publicidad no pone que sean Servicio Oficial de la marca, exponiendo al final del folleto publicitario que los logos y marcas son propiedad de sus titulares.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante, que manifiesta:

Presenta escrito en contestación a las alegaciones de la empresa, con fecha 30.05 2013 exponiendo en síntesis que la empresa en ningún momento se puso en contacto conmigo para solucionar el problema, sino que fui yo quien llamo y su respuesta era que si venían me volverían a cobrar los 151 €.

En internet publicitan que los materiales empleados en sus reparaciones están garantizados por dos años. En cambio en la factura que emitió pone que los trabajos tienen tres meses de garantía en mano de obra, pero no hacen mención a los materiales.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante por lo cual la empresa reclamada procederá a reintegrar a la reclamante la cantidad de 34,84 € más IVA lo que totaliza la cantidad de 41, 11 € a que asciende el valor de la pieza sustituida cuya garantía es de dos años.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3136/2013

ASUNTO: REPARACIÓN DEFECTUOSA DE CALDERA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Instalaron una caldera en marzo, en abril tuvieron que volver porque no funcionaba correctamente y continuó presentando deficiencias, y en la siguiente visita, en noviembre, le cobran 98,01 € sin atender a la garantía.

SOLICITA:

Devolución de 98,01 €. Aporta copia de la factura.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante, que manifiesta:

La parte reclamante, que tras la lectura de las alegaciones de la empresa reclamada, manifiesta dar por resuelto el conflicto y estar de acuerdo en que se emita laudo conciliatorio.

La parte reclamada manifiesta por escrito que no instalaron la caldera, sino que la pusieron en marcha el 26 de marzo y es el 5 de noviembre, pasados los seis meses de garantía, cuando tiene la primera noticia de avería. No obstante, se traslada la reclamación al fabricante, y como política de satisfacción al cliente, se devolverá el importe de la intervención del 5 de noviembre, y solicita el número de cuenta para realizar la transferencia.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes para solucionar el conflicto, de maneja que la empresa reclamada debe abonar en la cuenta cuyo titular es el reclamante la cantidad de 98,01 € (IVA incluido).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3663/2013

ASUNTO: REPARACIÓN DE FRIGORIFICO QUE CUBRE LA GARANTÍA**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El 24 de enero llamamos al Servicio Técnico debido a que el frigorífico dejó de enfriar, cuando el técnico vio el frigorífico dijo que había perdido el gas que lleva, por eso no enfriaba y que habría que cargarlo. Le preguntamos por el precio de la carga de gas y nos dijo que el precio son 90 € más IVA, la carga del gas dura aproximadamente 18 meses y tiene una garantía de 3 meses.

El 27 de marzo el frigorífico estaba igual que la otra vez y cuando llamaron al técnico lo vio y dijo lo mismo que había que cargar el gas y nos tenía que cobrar de nuevo por la carga.

Le enseñamos la factura donde pone que el trabajo realizado tiene una garantía de 3 meses y nos dijo que la garantía no cubre las cargas de gas. Le pedimos las hojas de reclamaciones pero no las llevaba. Debido a lo sucedido tuvimos que comprar un frigorífico nuevo el 28 de marzo.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, añadiendo que el técnico le dijo que le daba garantía por tres meses y pasados dos meses la nevera dejó de enfriar, constando en el documento que le entregaron al terminar la reparación que hay una garantía de tres meses.

SOLICITUD:

La devolución del importe de la reparación que asciende a 108,80 €

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada presenta dos escritos exponiendo que cuando se procede a una carga de gas se desconoce la existencia de una fuga interna, lo que comentamos a todos nuestros clientes, si bien estaríamos dispuestos a la devolución, como atención comercial del 50 % cobrado.

En escrito de fecha 30 de julio el reclamante expone que no están conformes con la resolución que en la devolución del 50% de la reparación.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR las pretensiones del reclamante, por lo cual la empresa reclamada deberá reintegrar la cantidad de 108,80 € a que asciende la factura o documento entregado tras la reparación que expone que la garantía es de tres meses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5284/2013

ASUNTO: NEGACIÓN A REPARAR UN MÓVIL AÚN EN GARANTÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Adquiere un terminal telefónico y dentro del plazo de garantía sufre una avería. Lo lleva a la empresa reclamada y esta le dice que dicha avería está fuera de garantía. Ha llevado el terminal a la distribuidora donde ha adquirido el móvil y le confirman por escrito que la avería está cubierta por la garantía y que tiene que responsabilizarse la empresa reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que la avería del terminal (no cargaba) se manifestó al año y medio de su compra. Su pretensión es únicamente que le arreglen el terminal en lo que se refiere a la carga, no al display o pantalla.

SOLICITA:

La reparación del terminal.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante ha adquirido el 31/10/2011 el terminal. La intervención técnica tiene lugar en junio de 2013, habiéndose superado los seis meses de presunción de defecto de origen y transcurrido más de año y medio desde la compra. El informe facilitado por el servicio técnico indica que la avería se debe a un mal uso, circunstancia que excluye la aplicación de la garantía. El equipo puede repararse en base al presupuesto aceptado y a cargo de la cliente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. Manifiesta que el terminal fue adquirido e 31/11/2013 y la intervención técnica tuvo lugar en junio de 2013, habiéndose superado los seis meses de presunción de defecto de origen y transcurrido más de año y medio desde la compra. Del informe facilitado por el Servicio Técnico se deriva la irreparabilidad del terminal ya que se debe a un mal uso, circunstancia que excluye la garantía. Para su reparación, debe elaborarse un presupuesto y una vez aceptado por el consumidor, se llevara a efecto.

LAUDO:

El Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto, dadas las características del terminal objeto de reclamación, en el que, por su cierre hermético, no puede producirse manipulación interna por parte del usuario y, a pesar de haberse superado los 6 meses de presunción de defecto de origen, se entiende que la batería de dicho terminal es defectuosa, según se desprende del dictamen técnico del Servicio Técnico, de fecha 18/06/2013.

Por lo anterior, se determina que la empresa reclamada debe sustituir la batería del terminal objeto de reclamación, sin coste alguno para la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1105/2014

ASUNTO: DAÑOS EN EL FRIGORÍFICO CAUSADOS POR EL TÉCNICO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En septiembre se estropeó el frigorífico, llamó a la empresa de reparaciones, se persona un técnico que le cobró 169,40 € por la reparación y le dijo que esperara unas horas, pero el frigorífico no volvió a funcionar nunca. Llama y le contestan que el frigorífico no tiene arreglo. Se trata de un frigorífico de siete años de antigüedad, y que costó 2.000 €. Según averiguaciones que ha realizado lo que ha ocurrido es que el técnico cortó los tubos que no eran, y el circuito ha cogido humedad.

SOLICITA:

Que el frigorífico vuelva a funcionar correctamente o que le devuelvan el importe de la factura, más los daños y perjuicios.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante, que manifiesta:

La parte reclamante manifiesta que cuando acudió el técnico al domicilio le dijo que por el tipo de frigorífico, la avería era irreparable y le emitió una factura por importe de 169,40 € que se negó a pagar, entonces el técnico le dijo que le reducía el importe y sólo le cobraba 100 € porque no tenía arreglo, y se niega igualmente a pagarlo. Entonces el técnico le dice que va a intentar arreglarlo, corta tubos y lo carga de gas, diciéndole que así funcionaría, por lo que paga la factura de 169,40 €. El frigorífico no volvió a funcionar por lo que reclamó y le ofrecieron devolverle la mitad del importe de la factura que no aceptó. Según ha podido averiguar posteriormente el problema es que cargó de gas el aparato sin arreglar previamente la fuga, por lo que el circuito cogió humedad. Se trata de un frigorífico que adquirió en enero de 2007 con un coste de 1.760 €. Solicita el abono del importe de la reparación, 169,40 €, y 1.000 € por el frigorífico.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al considerar que la actuación de reparación facturada no fue satisfactoria al no haber reparado el frigorífico. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante la cantidad de 169,40 €.

No procede el abono de indemnización por el valor del frigorífico al considerar su antigüedad, casi siete en el momento de la reparación, y que, pudiéndose tratar de una avería irreparable, no consta informe técnico que acredite que fuera reparable, y que haya sido la intervención del técnico lo que dejó el aparato inservible. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1296/2014

ASUNTO: DESPERFECTOS TRAS UNA DETECCIÓN DE FUGAS DE AGUA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Viendo que eran continuos las pérdidas de presión de la calefacción llamó a la empresa reclamada requiriendo una empresa de detección de fuga, lo dejo muy claro, ya que había estado otro fontanero y se lo había aconsejado, los empleados de la empresa picaron la pared por dos lados, pasillo y baño y no detectaron la fuga, y le cobraron 208 €.

SOLICITA:

Que le devuelvan el dinero y que algún perito tase los daños, aporta fotos y fotocopia de factura, así como reclamación ante la OMIC.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante y el reclamado, que manifiestan:

La parte reclamante llamó a la empresa reclamada para que realizasen una “detección de fugas” mediante ultrasonido, cámara, etc., ya que habían estado otros fontaneros y no habían podido detectar la fuga, lo dejó muy claro cuando les llamó por teléfono, pero no hicieron caso y rompieron las paredes sin encontrar la fuga, por lo que solicita ser compensada económicamente, adjunta fotocopias de dos facturas, que se incluyen en el expediente. La parte reclamada se opone a la reclamación, y manifiesta que no es cierto lo que dice la reclamante que ellos se dedican a la fontanería pero no tienen aparatos para detectar fugas, y que se marcharon del domicilio de la reclamante sin poder terminar el trabajo, porque la reclamante no les dejó terminar el trabajo.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión de la reclamante, por lo que la empresa reclamada tendrá que pagar a la reclamante la cantidad de 308 euros, por los perjuicios ocasionados a la reclamante en su domicilio, ya que no realizarán el trabajo para el que habían sido contratados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1786/2014

ASUNTO: SERVICIO DE URGENCIA NO REALIZADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Contacta con la empresa reclamada el 9 de diciembre para que acudan a su domicilio al día siguiente porque no funciona el agua caliente. Quedan en pasar a las 16 h. y se personan a las 19 h, por lo que no se trata de un servicio urgente. El técnico, sin presupuesto previo, toca la pieza de 3V y funciona de nuevo (10 minutos), y le cobra la factura por importe de 220€. Al poco de irse, la caldera deja de funcionar. Llama al día siguiente, y el 13 de diciembre va de nuevo el técnico, sin pieza, sabiendo que la vieja no vale. El 14 de enero vuelve, le pide que traiga la pieza, y la monta en 30 minutos, y le cobra una hora de mano de obra.

SOLICITA:

Devolución del servicio urgente de 49 € + IVA porque transcurrieron 36 horas desde que llamó hasta que fueron a su domicilio, y una hora de mano de obra de 115 € + IVA, porque no le dieron presupuesto previo ni le informaron de que la pieza vieja no responde, y tuvo que volver y cobrarle de nuevo, cuando la reparación tiene una garantía de 3 meses. La segunda factura la tuvo que firmar y pagar forzado por el técnico porque sino se llevaba la pieza.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante, que manifiesta:

La parte reclamante no estaba de acuerdo con la segunda factura, pero tuvo que pagarla y firmarla porque el técnico le decía que sino se llevaba la pieza. Al día siguiente acudió al establecimiento de la empresa para reclamar. Que de la primera factura, no está de acuerdo con el cargo por urgencia dado el tiempo que transcurre desde que llama hasta que acuden a su domicilio, y de la segunda factura está de acuerdo con el pago de la pieza, pero no con la facturación de otra hora de mano de obra porque deben aplicar la garantía de la primera reparación. Reitera su pretensión.

LAUDO:

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión del reclamante al considerar que el servicio prestado no tiene la consideración de urgente, y que en la segunda visita realizada se debió aplicar la garantía en la mano de obra. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de 164 € + IVA.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0007/2014**ASUNTO: FACTURACIÓN INDEBIDA DE UN CERRAJERO****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El día 17 de junio se dejó puesta por dentro la llave de acceso a su domicilio. Contacta con la empresa reclamada y acude un empleado sobre las 16 h. y abrió la puerta en menos de un minuto. En ese mismo momento cumplimenta una hoja y le pidió que le abonara 381,15 €. Cuando le expresa su asombro dicho empleado le dice que presente la factura a su aseguradora y se lo pagarían. Evidentemente no fue así. No le presento presupuesto previo. La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Informa que el técnico de la empresa reclamada que acudió a su domicilio tardó 2 minutos en abrir la puerta. No le informó previamente del importe del servicio y le entregó dos facturas (una para el seguro) abonando 381,15 € mediante tarjeta de crédito pues no tenía esa suma en efectivo. Su seguro de hogar no le pagó nada.

SOLICITA:

Que la empresa reclamada le reintegre el 50 % de lo pagado; es decir 190,57 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada no realiza alegaciones en mediación.

La parte reclamada no comparece a la audiencia a pesar de estar notificada en tiempo y forma.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión del reclamante. Oídas las manifestaciones del reclamante, no desvirtuadas por la empresa reclamada, que no comparece en el expediente, así como teniendo en cuenta la descripción del trabajo especificado en el documento, este Colegio Arbitral considera que la cuantificación de los servicios expresados en dicho documento, son ilegibles y, en ningún caso, la suma de los mismos puede alcanzar la cifra final cobrada al reclamante.

En consecuencia con lo expuesto, y tomando como referencia los precios medios de mercado, el Colegio Arbitral determina que la empresa reclamada reintegre reclamante, la cantidad por el solicitada de ciento noventa euros con cincuenta y siete céntimos. (190,57 €.) El abono de la cantidad reseñada se realizará mediante Giro Postal remitido al domicilio del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1336/2014

ASUNTO: MALA INSTALACIÓN DE UNA CAMPANA EXTRACTORA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En julio de 2013 adquiere una campana extractora en una tienda de electrodomésticos que le facilitó la instalación a través de la empresa reclamada. Dicha instaladora realizó el trabajo y, a las dos semanas, la campana empezó a gotear grasa. Cuando avisa al servicio técnico de la marca de la campana, esta le informa que el estado de la misma es perfecto, pero no la instalación, que es deficiente, ya que la reducción de tubo realizada por la empresa reclamada hace que el vapor se condense y la grasa gotee.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Informa que el instalador no atendió las indicaciones del vendedor de la campana extractora acerca de agrandar el tamaño del orificio a realizar en la escayola del techo y por su cuenta redujo la longitud del tubo para adaptarlo al orificio existente. Ha tenido que contratar con otra empresa la instalación y pagar por la sustitución de los azulejos deteriorados.

SOLICITA: Que la empresa reclamada le devuelva el importe de la factura de 01/08/13 (185,75 €) y le abone la factura de reparación y sustitución de azulejos de fecha 06/06/14 e importe 127,05 €, que acompaña.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que nunca se negaron a hacer la devolución de los trabajos que han realizado, ofrece a la reclamante el importe íntegro de la factura cobrada.

La parte reclamada comparece a la audiencia, manifestando que confirma los hechos reclamados. En su actuación siguieron las instrucciones del fabricante de la campana extractora sobre la reducción del diámetro del tubo. En cuanto a la devolución del importe de la factura cobrada, indica que contiene otros trabajos realizados, además de la instalación de la campana. No obstante, ofrece devolver el importe total de dicha factura.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante por cuanto se constata, a través de las pruebas aportadas, que el tramo de embocadura del tubo de origen de ventilación no se selló debidamente ni se puso la pieza de embocadura adecuada por parte de la empresa reclamada.

Por lo expuesto y, atendiendo al ofrecimiento de reintegro realizado por la empresa reclamada, este Colegio Arbi-

tral determina que la reclamada reintegre a la reclamante la cantidad de ciento ochenta y cinco euros con setenta y cinco céntimos. (185,75 €) correspondiente al importe de su factura de fecha 01/08/2013.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3870/2014

ASUNTO: FACTURACIÓN DESMESURADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Factura desproporcionada y abusiva. Cambiar las cintas rotas de una persiana, 379,94 €. El trabajo fue de 15 minutos.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, y añade que no está determinado el tiempo empleado en el trabajo para el que fue requerida la reclamada, cambiar las cintas rotas de la persiana, no le fueron mostradas las tarifas, figura en la firma que estampó en la orden de trabajo que no se elaboró presupuesto y no se demuestra que sea un servicio urgente. El trabajo fue realizado un sábado sobre las 10 h, se invirtió unos quince minutos y considera que si bien los cargos cobrados por desplazamiento y servicio urgente son aceptables, sin embargo entiende desmesurado el importe cobrado por la mano de obra, pues, con arreglo a lo que se hizo, cree que con haber cobrado una tercera parte de ese cantidad, hubiera sido suficiente

SOLICITA:

Reducir la factura a sus justos términos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN SU TOTALIDAD la pretensión del reclamante, por lo que a la vista de que en ningún momento consta acreditado que la reclamada mostrara al reclamante las tarifas por el servicio prestado, que se le presentara un presupuesto, y que se justificara el importe cobrado por mano de obra, todo ello sin perjuicio de hacer constar que, inclusive, la suma de los conceptos facturados no responde a la realidad, pues es superior al resultado real de dicha suma, procede reducir la cuantía del importe cobrado a la cantidad de 181,50 € (impuestos incluidos), desglosada en 47 €, por desplazamiento, 48 €, por mano de obra y 55 €, por servicio urgente, más 31,50 €, por aplicación del IVA, de tal manera que, habiendo abonado el reclamante la cantidad de 379,94 €, la reclamada debe reintegrarle la diferencia, que asciende a 198,44 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



SUMINISTROS



AGUA

EXP 0726/2013

ASUNTO: FACTURAS NO ACORDES CON EL CONSUMO HABITUAL DE AGUA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Tiene alquilada una vivienda de 50 m² donde viven dos personas. El consumo habitual ha sido siempre regular sin superar 30 m³. Sin embargo en el mes de enero recibe factura por 57 m³. Sin haber variado el hábito de consumo. Ha revisado la instalación del piso sin que detecten fugas, por lo que reclama a la empresa que envía técnicos para revisar el contador (sin estar presente el reclamante) y dictaminan falta de anomalías. En el mes de mayo vuelve a recibir factura por 55 m³. Vuelve a reclamar a la empresa y ésta ha procedido al cambio de contador, sin previo aviso.

SOLICITA:

Devolución del importe de las citadas facturas, de 89,89 € y 81,17 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante y la reclamada:

La parte reclamante se reitera en su reclamación. Concreta su pretensión en que la compañía reclamada le devuelva el importe correspondiente entre el consumo medio histórico reflejado en la factura 117976709 previo a la incidencia y el consumo facturado en los documentos 120678288, 122052573 y 123479456. No puede precisar el importe puesto que no se indica en las facturas el precio del m³, dato que deberá aportar el reclamado.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que la revisión in situ al contador fue practicada el día 14 de febrero. Argumenta que las facturas reclamadas, de fechas 27 de enero y 24 de mayo, no son correlativas, lo cual indica que no existía avería en el contador.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio

Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión del reclamante, por cuanto se constata que, en base al informe aportado, el contador sustituido el día 12 de junio, funcionaba de forma correcta.

Consecuentemente, no ha lugar al reintegro de las cantidades solicitadas por el reclamante, correspondientes a las facturas por el abonadas, de fechas 27 de enero y 24 de mayo e importes respectivos 89,89 € y 81,17 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1320/2013

ASUNTO: CONSUMO DE AGUA EN VIVIENDA DESHABITADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 9 de marzo hizo una subrogación de contrato de suministro de agua de la vivienda, que ha estado y está deshabitada, como se puede comprobar con las facturaciones remitida a excepción de la del 10 de agosto a 6 de noviembre, con un consumo de 151 m³ y que se reclamó porque se debió a una avería, quedando aclarado, pero sorprendentemente la lectura de fecha 1 de febrero a 28 de marzo es de 640 m³, diferencia con la lectura anterior 448 m³, y cantidad a abonar de 1.121,02 €. El 21 de noviembre se presentó una reclamación al Defensor del Cliente, recibiendo como respuesta que el funcionamiento del contador es correcto. No entiende que sin hacer ninguna reparación y no haberse detectado ninguna avería ni fuga se facture esa cantidad.

SOLICITA:

Anulación de la factura por importe de 1.121,02 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante y la reclamada:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, puntualizando que reclama la factura de 11 de abril por importe de 1.121,02 €, al estimar que la misma es indebida. Añade que dicha factura no se encuentra abonada, al haber sido devuelta por su entidad bancaria.

La parte reclamada se opone a la reclamación, alegando que ante el exceso de consumo detectado se pusieron en contacto con la reclamante para interesar información respecto a si ocurrió alguna incidencia en base a la cual se produjo ese consumo, volviendo a verificar la medición del servicio posteriormente, a resultas de la cual, se pudo comprobar que el contador funcionaba correctamente y que la lectura era la exacta, por lo que la facturación no es fruto de una lectura errónea ni a problemas en el contador, sin que pueda concluirse que haya existido mala praxis. El 25 de mayo se produjo una inspección, en la que se dejó constancia de que la vivienda se encontraba deshabitada, pero que existía presenta en la misma un personal que se encontraba ejecutando unas obras de rehabilitación y que el paso del agua era constante. Para finalizar, apunta el dato de que, tras ponerse en contacto con la reclamante para indicarle que el exceso de consumo de agua pudiera ser debido al gasto producido por los propios operarios que realizaban obras de acondicionamiento en la vivienda, proponiendo que tomaran precauciones, el consumo de agua se redujo y se paralizó.

La reclamante puntualiza que las obras en la vivienda se iniciaron en octubre de del año pasado, dejando de trabajar los operarios en mayo de este año.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio

Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante al quedar comprobado que el contador del agua funcionaba correctamente y las lecturas todas eran las exactas, sin que la reclamante haya demostrado lo contrario para acreditar que la facturación fuera indebida por causas imputables a la empresa reclamada. No obstante, y a la vista de la elevada cuantía de la factura pendiente de pago, se propone a la empresa el fraccionamiento de pago en un periodo de 6 meses para facilitar a la reclamante su abono.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3138/2013

ASUNTO: RECIBOS DE AGUA INDEBIDOS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Pasados cuatro años desde que, el 01/07/2009, comienza a vivir en un piso que le adjudica el Ayuntamiento, recibe una carta de la empresa reclamada, fechada el 28/12/2012, solicitándole el alta y la instalación de contador. Posteriormente le facturan 295,98 € por consumo de agua durante dicho periodo y 168,19 € por instalación del contador.

SOLICITA:

Anulación de la deuda por falta de comunicación previa.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que el contrato nº 261524932 comenzó a registrar consumo el 22/07/2009, que es cuando se acredita que la reclamante era arrendataria. Han revisado la factura de derechos de contratación, anulando el importe por desplazamiento y mano de obra. La reclamante adeuda 492,95€ ofreciéndole fraccionamiento de pago.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante y la reclamada:

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito, que consta por escrito en el expediente y solicita que no se le haga pagar la cantidad de 492,95 €, reclamada por la empresa reclamada, ya que cuando entró a vivir en el piso de alquiler ya había agua, y está pagado un recibo de alquiler y comunidad, no recibiendo durante cuatro años notificación alguna.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que, en una revisión aleatoria de la instalación, comprobaron que la acometida del servicio estaba desprecintada y existía consumo. Ante la detección de un posible fraude, informan a la reclamante de que debe legalizar la situación contratando el alta del servicio y la instalación del correspondiente contador. Realizada la contratación por la reclamante han facturado sólo el consumo generado desde el 22/07/2009, fecha en la se acredita que dicha señora es arrendataria de la vivienda. El importe adeudado a su representada por parte de la reclamante, y cuyo pago le reclaman, asciende a 492,95 €, que corresponden a la facturación por el consumo de agua generado desde dicha fecha de 22/07/2009 al 27/12/2012 y a la factura de los gastos derivados de la contratación e instalación del contador. Aporta duplicado de las facturas citadas. A partir de abril de 2013, la reclamante paga regularmente el servicio. Ofrecen el fraccionamiento de pago de la deuda en las condiciones que la empresa tiene establecido a estos efectos, consistente en un pago inicial del 30 % de la deuda y el resto en 11 plazos mensuales con el interés legal del 4 %.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante por cuanto:

A la vista del contrato suscrito por la reclamante el 30/06/2009, para el arrendamiento de la vivienda receptora del servicio que es objeto de reclamación, se constata en su clausulado que la contratación de los suministros y los importes derivados del consumo de agua son de cuenta y cargo exclusivo de la reclamante.

La empresa acredita documentalmente una facturación por prestación del servicio de agua a dicha vivienda, consumida durante el periodo comprendido entre el 22/07/2009 al 27/12/2012, por importe de 359,23 €, así como factura comprensiva de los gastos de contratación de dicho servicio por parte de la reclamante, de importe 133,61 €; cuya suma asciende a la cantidad de 492,95 €.

Consecuentemente a lo anterior, se estima la reconvención formulada por el reclamado, determinándose por este Colegio Arbitral que la cantidad adeudada por la reclamante a dicha compañía asciende a 492,95€.

Dicho importe deberá ser abonado por la reclamante, bien mediante un solo pago o, acogiéndose al ofrecimiento realizado por la empresa, fraccionándolo en un pago inicial del 30% (147,88 €), a realizar dentro del plazo de cumplimiento del Laudo, y el resto (345,07 €) en 11 mensualidades iguales y correlativas, con el interés legal del 4% que dicha compañía aplica a los fraccionamientos de pago.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 6700/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN EXCESIVA EN EL CONSUMO DEL AGUA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con los consumos de agua facturados el 5 de septiembre y 29 de octubre (periodo de 25 de junio al 23 de agosto) de importes respectivos 253,30 € y 814,25 €. Ha reclamado desde septiembre y ha comprobado que no existe fuga de agua en sus instalaciones. Ha observado que el contador da saltos, por lo que ha solicitado su cambio. La reclamada, tras comprobar in situ los hechos, le informa que está todo correcto.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, y manifiesta que, durante el periodo correspondiente a la primera factura se encontraba fuera de su domicilio y cuando regresó y vio la factura reclamó a la empresa reclamada. Describe que el contador del agua se encuentra fuera de la tapia del jardín. La empresa cambió el contador en noviembre y, a partir de esa fecha, las facturas son normales. Ha pagado la factura de 5 de septiembre y la de 28 de octubre la está abonando a plazos (12 de 75,04 €, de los que ha pagado 2).

SOLICITA:

Que la empresa reclamada realice abono de las facturas reclamadas (1.067,54 €); procedan a la facturación correcta de acuerdo con su historial de consumo; le reembolsen el importe pagado por las facturas incorrectas (403,38 €) y anulen la factura de importe 67,05 €, emitida por corte de suministro, incorrecto ya que jamás le han cortado el suministro.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que, con fecha 8 de octubre se procedió a comprobar el funcionamiento del contador instalado en este suministro. El resultado de dicha verificación fue que el comportamiento metrológico del equipo ha sido correcto, siendo su lectura en ese momento de 6.230 m³. La comprobación se ha realizado utilizando un contador patrón, verificado en el Laboratorio de contadores, acreditado por ENAC. Consideran que la facturación emitida es correcta.

La parte reclamada comparece a la audiencia, y se opone a la reclamación manifestando que el contador se comprobó hasta en cuatro ocasiones. El 19 de noviembre se sustituyó por otro nuevo contador y, el antiguo, se analizó en el Laboratorio de Ensayos. El exceso de consumo lo achaca a la existencia de una piscina en la finca de

la reclamante o al riesgo excesivo en la misma. El día 13 de noviembre cortaron el suministro y lo repusieron el 19 de noviembre. El cargo por restablecimiento, de importe 67,05 €, que ahora reclama la reclamante, fue informado a la usuaria mediante carta de requerimiento de pago.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante por cuanto:

- 1º.- El informe del Laboratorio, de fecha 22 de noviembre, no acredita ni justifica que la cantidad facturada sea correcta y acorde con el consumo real.
- 2º.- El histórico de facturación de la vivienda de la reclamante, desde el 2011, no arroja una desviación de gasto de agua comparable al que figura en las facturas que son objeto de reclamación.
- 3º.- El cargo por rehabilitación del suministro no se justifica, ni se informa debidamente al usuario, por parte de la empresa reclamada

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que, la empresa reclamada debe proceder a la anulación de las facturas de fechas 5 de septiembre y 29 de octubre, de importes respectivos 253,30 € y 814,25 €; y emita nuevas facturas en su sustitución, adaptándose al consumo histórico de la vivienda en los mismos periodos del año inmediato precedente. Así, la factura de fecha 05/09/2013 debe emitirse por 33m³, y la de fecha 29 de octubre, por 20m³, más IVA correspondiente.

Así mismo, debe anular la empresa reclamada, la factura de fecha 19 de noviembre de importe 67,05 €, por impropiedad del cargo por rehabilitación del suministro.

Visto que la reclamante ha satisfecho, hasta el momento de la audiencia, 253,30 € correspondiente al importe de la factura de fecha 5 de septiembre y 150,08 € a cuenta de la factura de fecha 28 de octubre; procede que se reajusten, entre las partes intervinientes en el presente arbitraje, las cantidades que procedan, según lo anteriormente especificado, con devolución a la reclamante de la cantidad que resulte.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1218/2014

ASUNTO: ERROR EN LA FACTURACIÓN DEL AGUA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En tres reclamaciones anteriores por facturas incorrectas presentadas a la empresa reclamada, reconocieron el error y devolvieron los importes pagados sin justificación. En la cuarta reclamación la empresa manifiesta que todo es correcto incluido el contador, cuando hay cuatro facturas con un consumo desmedido sin que exista ninguna avería, ni se haya realizado ninguna reparación, e inexplicablemente el consumo ha desaparecido sin haber realizado ninguna actuación. El importe total de las devoluciones de las tres primeras reclamaciones fue de 5.305,68 €, y en la cuarta reclamación ha ocurrido lo mismo que en la tercera, un contador general de bloque.

SOLICITA:

Devolución de las cuatro facturas incorrectas por un importe total de 1.241,18 €, y que se pongan las medidas oportunas para solucionar las facturaciones erróneas que continuamente se están produciendo.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el expediente constan escritos de fecha 7 de marzo y 22 de julio de 2013 de la empresa reclamada enviados a

la Dirección General de Consumo, en los que manifiesta que, en relación con la facturación por consumo de agua emitida en el periodo comprendido entre el 13 de septiembre de 2011 y el 3 de mayo de 2012, se comprobó el 5 de julio de 2012 el funcionamiento del contador que controla el suministro de la citada finca con un resultado de funcionamiento correcto. Previa a la emisión de la factura del periodo 9 de enero de 2012 a 2 de marzo de 2012, ante al aumento de consumo registrado, realizó una auditoría para comprobar la lectura del contador por si hubiese habido un error. Así, el 2 de marzo de 2012 la lectura era de 5.726 m³ y el 8 de marzo de 2012 de 5.809 m³. Es decir, en seis días el contador registró un consumo de 83 m³ (consumo medio diario de 13,833 m³). El consumo habitual de la finca está en torno a los 6 m³ diarios. Por ello considera que el aumento de consumo reclamado se ha producido por causas ajenas al contador y por tanto no procede la revisión de las facturas reclamadas.

En los periodos posteriores los consumos se han normalizado. Si el exceso de consumo se hubiese debido a una fuga o pérdida en las instalaciones interiores de la vivienda, una de las facturas del citado periodo podría revisarse. Para estos casos la empresa reclamada tiene una norma de carácter interno que, previo cumplimiento de los requisitos que establece, lo permite.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante reitera la reclamación manifestando que existen tres reclamaciones previas a la empresa reclamada, que sí fueron atendidas. Esta cuarta reclamación, siendo similar a las anteriores, en cambio es rechazada por la empresa. En ningún momento se ha manipulado ningún aparato ni instalación, y relata las reparaciones efectuadas en la Comunidad de Propietarios, que no afectan al suministro de agua. Sorprende que en facturación posterior a la reclamada, la suma del total es inferior a la suma de los individuales. Aporta copia de los justificantes bancarios de abono de las cuatro facturas reclamadas.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que las tres reclamaciones anteriores fueron atendidas porque se constató que hubo un cruce de datos entre los contadores y en la tercera reclamación se verificó que hubo un error en la lectura, por lo que se rectificó la facturación. En este caso, no se ha producido ni un cruce de datos de los contadores, ni un error en la lectura, y además se ha verificado que el contador funciona correctamente, por lo que no procede rectificar la facturación reclamada. La causa del exceso de consumo se puede deber, o a una avería o fuga no detectada, o a una manipulación en el interior de la instalación, porque si el contador se hubiera estropeado no se arregla solo, por lo que debe de haber ocurrido algo entre el contador principal y la batería de contadores individuales, porque hay una diferencia superior al 15% entre la suma de los contadores individuales y el principal. Los contadores nunca medirán lo mismo porque existe un margen de +/- 5% de diferencia según la norma de metrología.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Se estudia la documentación aportada por la parte reclamante, y teniendo en cuenta las manifestaciones de las partes durante la audiencia celebrada el 28 de mayo de 2014, y toda la documentación aportada al expediente, acuerda, previa deliberación, el Laudo, ESTIMANDO PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que carece de explicación que se haya producido un incremento de consumo en un periodo de tiempo corto, sin que se haya acreditado por ninguna de las partes la causa de la incidencia, que el elemento de medida fue comprobado por la empresa reclamada en el lugar de la instalación y en fecha cercana a los hechos, siendo el resultado de funcionamiento correcto, y que actualmente no hay incidencia en la facturación con el mismo aparato de medida, por lo que no se considera necesaria una nueva verificación del contador. Por lo expuesto, se acuerda que la suma de las cuatro facturas reclamadas por un importe total de 1.241,18 € se minore en 496,47 €, cantidad que debe reembolsar la empresa reclamada a la parte reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 2481/2014

ASUNTO: CANTIDADES COBRADAS POR UNA AVERÍA EN LA TUBERÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La empresa reclamada les reclama el pago de dos facturas por importes de 8.889,38 € y 12.914,61 €, consecuencia de una avería en la tubería privativa soterrada, que no se pudo comprobar. Se solicitó a la reclamada la revisión de las facturas y su fraccionamiento de pago; no concediendo la revisión y si el fraccionamiento de pago en 24 meses. Se solicita al Defensor del Cliente la revisión que es efectuada, pasando a tener una deuda de 11.871,72 €. Nuevamente se solicita una revisión conforme al consumo histórico de la Comunidad y se deniega, procediendo la empresa reclamada al corte de suministro. Ante ello y en evitación de perjuicios mayores, se pide préstamo a entidad bancaria, procediendo la Comunidad al pago de la deuda pendiente.

SOLICITA:

Alta en el suministro de agua y devolución del pago realizado, condicionada a una revisión y regularización de las facturas para adecuarlas al consumo habitual e histórico.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamante comparece como Presidenta de la Comunidad de Propietarios y se reitera en su reclamación. Manifiesta que el día 23/08/13 reciben una carta de la empresa reclamada reclamándoles el pago de 8.889,38 € y 12.914,61 €, derivadas de una pérdida de agua por avería en la tubería privativa soterrada. La avería fue reparada el 27/08/13. Tras su reclamación al Defensor del Cliente de la empresa reclamada y, con base en una norma interna, se regularizaron las facturas quedando reducidas a 11.871,72 €, para cuyo pago la Comunidad de Propietarios tuvo que solicitar un crédito bancario. Concreta su pretensión en que la empresa reclamada regularice dicho importe extraordinario, correspondiente a cuatro meses, según el histórico de la Comunidad, que habitualmente es de 1.000 €/mes y les reintegre la cantidad restante.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que, según su normativa, tienen la obligación de facturar lo consumido y entienden que no deben asumir unos perjuicios derivados de una instalación interna. Las averías propician un gasto involuntario, pero la empresa reclamada ha tenido unos costes de explotación en el tratamiento y suministro del agua. Como política comercial y de acuerdo a una normativa interna sobre fugas de agua, en julio de 2012 ya atendieron otra avería de la Comunidad, aplicándose una reducción en la factura; pero dicha reducción solo se puede aplicar una vez al año o dos veces cada cinco años; por lo que en el presente caso ya no se podría aplicar otra reducción. No obstante el Defensor del Cliente reinterpretó y aplicó dicha normativa de fugas dejando reducida la deuda de la Comunidad de Propietarios reclamante a 11.871,72 €. Solicita la desestimación del Laudo.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la reclamante por cuanto, la avería que da origen a la facturación que es objeto de la presente reclamación, se produce dentro del recinto e instalaciones privativas de la Comunidad de Propietarios, según ha quedado acreditado por las manifestaciones de las partes.

Visto además que la empresa reclamada, por política comercial, ya ha atenuado los efectos derivados de la fuga de agua, reduciendo en más de 8.000 € la facturación resultante, este Colegio Arbitral determina que no ha lugar a reintegro de cantidad alguna por parte de la empresa reclamada debiendo ser asumidos los costes y perjuicios de la avería producida por la Comunidad de Propietarios reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 5794/2014

ASUNTO: FACTURACIÓN INDEBIDA DE SUMINISTRO DE AGUA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con el servicio prestado y la facturación de la empresa reclamada, solicita la devolución de todos los importes cobrados indebidamente a través del contador divisionario principal de la finca correspondiente al contrato, adjunta fotocopias, documentación y escrito de alegaciones.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, y realiza una exposición sobre los antecedentes de la finca, y los contadores, que es visionada por el colegio arbitral y el representante del canal.

SOLICITA:

2.000 €, por las cuotas cobradas desde el año 2005 al 2012.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación y manifiesta que la facturación se ha realizado conforme a la normativa vigente que está publicado en el boletín para información de los usuarios.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión del reclamante, ya que no se ha demostrado que la actuación de la empresa reclamada haya sido contraria a derecho.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



ELECTRICIDAD

EXP 2844/2013

ASUNTO: ALTA DE LA LUZ SIN SU CONSENTIMIENTO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la emisión de facturas estimadas cuando había solicitado a la empresa que no lo realizara puesto que la vivienda se encontraba vacía, así como con el reenganche del servicio sin su autorización.

SOLICITA:

Compensación los trastornos y abono exclusivamente el saldo que resulte de las facturas positivas y negativas, sin incluir los derechos de corte y reconexión.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que la empresa distribuidora es la responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, trasladando al comercializador los valores recogidos para la emisión de las facturas. Se ha procedido a la revisión de las facturas y los valores de consumo proporcionados por la distribuidora, verificando que actualmente la facturación se encuentra regularizada. El 8 de octubre se emitió la factura correspondiente al periodo 6 de septiembre al 8 de octubre por un importe de 304,13 € a favor del cliente, factura que se emite con la lectura de procedencia real facilitada por la empresa regularizándose el consumo realizado hasta esa fecha. Las facturas que se encontraban pendientes de pago de fecha 29 de agosto, 30 de agosto, 10 de septiembre y 8 de noviembre por un importe total de 30,41 € se compensaron con el importe de 304,13 € a favor del cliente.

Referente al corte de suministro, tras el aviso de pago de la factura de 23 de febrero por importe de 32,15 €, se produjo el corte el día 6 de junio, como consecuencia del impago de la factura. El 29 de agosto llegó la notificación del banco del pago por el titular del contrato de las facturas de 23 de febrero, 12 de marzo, 17 de abril, 11 de mayo y 11 de junio, por un importe total de 274,32 €, por lo que se solicitó a la empresa distribuidora la reconexión del suministro eléctrico con fecha 29 de agosto, y la facturación de los derechos de corte y enganche de acuerdo con la legislación vigente.

Finalmente declara que el reclamante adeuda 83,30 € correspondientes a las facturas de 10 de diciembre de 2012 y 17 de mayo de 2013.

El reclamante manifiesta por escrito su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque la deuda por importe de 83,30 € incluye los derechos de reconexión por valor de 10,22 € y 11,85 € de intereses de demora, con los que no está de acuerdo porque la reconexión se realizará unilateralmente por la empresa reclamada y no fueron autorizados por el titular, y porque al tratarse de una deuda en litigio no proceden los intereses de demora. En consecuencia considera que la cantidad pendiente de abono sería de 61,23 €. Finalmente manifiesta no estar de acuerdo ni con el fondo de las respuestas de la empresa ni con el tiempo empleado.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamada mediante escrito:

La parte reclamada reitera el escrito de alegaciones aportado al expediente, y que el contrato continúa vigente.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR las pretensiones del reclamante puesto que de acuerdo con lo establecido en los artículos 84 y siguientes del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, el suministro será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la cantidad adeudada, sin exigir autorización expresa del titular. En consecuencia tras haber abonado el reclamante la deuda pendiente, y al no constar solicitud de baja del suministro eléctrico, se actuó correctamente al solicitar a la empresa distribuidora la reconexión del suministro eléctrico, y al facturar los correspondientes derechos de corte y enganche e intereses de demora. Por todo lo expuesto, las facturas reclamadas son correctas.

EXP 5798/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN UNA VEZ DADA YA DE BAJA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 22/10/2012 dio de baja el servicio de mantenimiento contratado con la empresa reclamada. El día 26/10/2012, sin solicitarlo, le llamaron de la empresa reclamada para revisar la caldera. Pensó que pertenecía al contrato de suministro que tiene con la empresa que tiene contratada actualmente. El 19/02/13 recibe factura por importe 78,84 € en concepto de servicio de mantenimiento gas calefacción, que procede a devolver. Ha reclamado sin que le den solución.

SOLICITA:

La factura de abono correspondiente puesto que no ha solicitado el servicio.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La parte reclamada manifiesta que: ante la solicitud del cliente, con fecha 22/10/12 se procedió a dar de baja el Servicio de Mantenimiento gas calefacción. La empresa reclamada realizó el 26/10/12 visita de la instalación en la vivienda de la reclamante, aceptando dicha reclamante la visita, por lo que corresponde el cobro de dicho servicio por el periodo comprendido entre el 11/06/12 y el 11/06/13. La revisión de mantenimiento es de carácter anual, en este caso corresponde al periodo citado. Consideran correcto el cobro.

LAUDO:

El Colegio Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante por cuanto, a pesar de no aportarse al expediente copia del contrato del Servicio de Mantenimiento gas calefacción (solo se aporta el de suministro) y no conocerse las condiciones económicas de tal prestación, lo cierto es que la reclamante aceptó la visita de los técnicos para realizar la revisión de su instalación. En este sentido, se considera que hubo una prestación parcial del servicio que, aunque figurara dado de baja con anterioridad -según admite la propia empresa reclamada -debe ser remunerada.

EXP 6882/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN DE UNA VIVIENDA EN LA QUE NO VIVE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Mediante carta, a una dirección antigua del reclamante, donde ya no tiene relación desde hace más de 30 años tras finalizar un contrato de alquiler, la empresa reclamada le exige el pago de tres facturas (07/08 2013) cuyo importe es de 151,65 €. Se les comunica que no tiene relación alguna con el domicilio, y aun así exigen el pago. Se les solicita documentación de la aceptación de su servicio en el que se le vincule a la deuda o algún otro documento, sin que le entreguen nada. Se pusieron en contacto mediante email, teléfono y presencialmente para explicar el caso, y aun así exigen el pago. Le trasladan un documento de póliza en euros, reflejado el año 1982 y que no está siquiera firmado por el cliente. El contrato está vinculado a la dirección de la calle actual del reclamante. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de enero de 2014, en el que alega, en síntesis, que según el RD 485/2009, de 3 de abril, art. 4-1, a partir del 1 de julio de 2009 los consumidores suministrados por un distribuidor, que no hayan optado por una empresa comercializadora, pasan a ser suministrados por un comercializador de último recurso, en este caso, la empresa reclamada. El contrato de referencia ha estado de alta con la empresa reclamada desde el 30/06/2009 hasta el 14/08/2013, no constando ningún cambio de titularidad en dicho periodo.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación y añade que, no se ha podido justificar por parte de la empresa ningún tipo de contrato, por lo que al no existir relación contractual ni relación con el domicilio, considera que no tienen que abonar cantidad alguna. En las facturas no se incluyen DNI ni el nombre del reclamante y la empresa reclamada ha ido añadiendo estos datos, una vez ha tenido conocimiento de la reclamación. El contrato no existe, porque no se ha celebrado. La casa no es suya y no tiene ningún tipo de contrato de alquiler vinculado a la misma. La propietaria de esa vivienda falleció y son los herederos los que se ocuparon de explotarla, encontrándose alquilada en la actualidad. La empresa reclamada no tiene contrato vigente con el reclamante y, en todo caso, hay que entender que los datos los ha obtenido del contrato que en su día mantuvo el reclamante con la compañía eléctrica.

SOLICITA:

Que le sea reconocida la baja del contrato y la retirada de las pretensiones de cobro contra su persona.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada considera correcta la exigencia de abono de la deuda existente en este contrato, de 192,92 €. La empresa reclamada no puede reclamar deudas pendientes a terceros con quienes no tienen suscritos contratos ni póliza de ninguna clase.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN SU TOTALIDAD la pretensión del reclamante, por lo que habida cuenta que la reclamada no acredita ningún tipo de contratación vigente, ni la existencia de relación comercial alguna con el reclamante, sin que haya desvirtuado sus alegaciones, procede anular la deuda existente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

EXP 1789/2014

ASUNTO: IRREGULARIDADES EN EL SUMINISTRO DE LUZ

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Manifiesta haber recibido mediante correo electrónico, emitido en fecha 11 de marzo de 2014, por el instalador autorizado, relativo al contador de luz perteneciente a la vivienda 2º5, la liquidación de consumos, emitido con fecha 7 de marzo de 2014, por la empresa reclamada y una factura de electricidad con fecha 7 de febrero de 2013.

SOLICITA:

Copia de la grabación y contrato realizado en agosto de 2012 que etiquetaron como 1º 5 y de ahí procede todo el error, así como las cantidades cobradas por consumo sin contrato, alta nueva (en trámite), solicitud de revisión conexiones cuadro contadores de todos los vecinos para comprobar conexiones fraudulentas y el pago de los costes generados sobre ella.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Con fecha 04/09/12, debido a una incidencia, se contrató a nombre de la reclamante el suministro del 1º5. La reclamante mantiene contrato correspondiente al suministro del 2º 5, por lo que lamentando los trastornos ocasionados, comunican que han compensado con 30,05 € a la reclamante, anulando la factura de 18.03.14 por importe de 147,93 €, correspondientes a los derechos de contratación. El corte de suministro y baja de dicho contrato no se ha producido por ninguna solicitud de la empresa reclamada. Se ha contratado con la empresa distribuidora como responsable de la inspección efectuada, con objeto de ampliar la información de que disponen y verificar si se había producido algún tipo de incidencia en relación a la misma.

La reclamante presenta escrito de fecha 22 de mayo de 2014, en el que alega, que no se ha solucionado el problema ni reintegrado el pago de la multa, enganche eléctrico ilegal. La empresa reclamada no reconoce que desde un primer momento les dio un cups erróneo. Les quitaron la titularidad del primer contrato sin aviso, con lo que se le ha impedido seguir pagando el consumo real del piso.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante y la reclamada, que manifiestan:

La parte reclamada presenta escrito de fecha 30 de junio de 2014, en el que alega que la empresa distribuidora, como responsable de la inspección realizada a la reclamante comunicó el 21.05.14 “tratamos del contrato con referencia de peaje 466990960 y energía 466990’613 contrato realizado erróneamente por comercial. La señora vive en el 2º 5 y no en el 1º 5. Se anulan los derechos de contratación, dejando únicamente el depósito de garantía, ya que cuando se dio de baja el contrato el 07.03.2013 el depósito de garantía quedó pendiente de devolver. Aunque estaba mal contratada, los circuitos entre el 1º 5 y 2º 5 estaban cruzados por lo que los recibos que ha pagado del 1º5 son correctos ya que es consumo realizado por ella en el 2º 5. Tiene un expediente de inspección en el 2º 5 por servicio directo desde 2012. También se ha rectificado la valoración de dicho expediente para valorar desde la fecha de baja de este contrato. Se valora desde el 08.03.2013 al 08.01.2014 fecha de apertura. La empresa reclamada necesita conocer un número de cuenta bancaria con iban incluido, para realizar el ingreso de las cantidades pendientes de abono correspondientes”.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 8 de julio de 2014, en el que alega, en síntesis, que de la factura de 2.153,16 € rectificadas a cero, se le han abonado 957,59 €, por lo que resta por abonar 1.195,17 €, siendo los gastos ocasionados para abono: 242 € por informe eléctrico, 117 € acta notarial, 30,05 € compensación del nuevo alta u 150 € gastos llamadas al 902.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, por lo que, vistas las alegaciones efectuadas por ambas partes, acreditado el error padecido y el abono de una parte del importe de la factura de 2.153,16 € rectificadas a 0 €, procede que la reclamada ingrese a la reclamante, en la cuenta bancaria desgana por ésta la diferencia, que se estima, según consta por escrito de fecha 8 de julio de 2014, que la propia reclamante aporta al expediente, en 1.195,17 €, así como los gastos ocasionados por los efectos que ha supuesto este error para la reclamante, y que en concreto suponen 114,64 €, por acta notarial, más 242,00 € por revisión de instalación eléctrica, según acredita con la correspondiente documental que obra unida al expediente.

EXP 5719/2014

ASUNTO: FACTURACIÓN SOBRE UN AUMENTO DE POTENCIA NO SOLICITADA

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la factura emitida el 13 de noviembre de 69,26 € pues comprende unos gastos derivados del aumento de potencia solicitado pero de los que no fue debidamente informado.

SOLICITA:

La devolución de la factura emitida el 13 de noviembre.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la factura reclamada corresponde a los derechos de modificación de potencia del suministro (derechos de extensión, acceso y enganche), siendo los importes que factura la compañía distribuidora para su traslado al cliente. Que no ha identificado ninguna anomalía siendo la misma correcta

LAUDO:

El Árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto generalmente, toda novación contractual conlleva un cambio en las condiciones económicas; pero, no habiendo informado la empresa reclamada antes de la contratación de los gastos que se iban a generar o repercutir al cliente como consecuencia de la nueva contratación, y, no habiendo solicitado tampoco el reclamante presupuesto alguno a pesar de ser él, el que solicita contratar una mayor potencia del suministro; la factura objeto de controversia de 69,26 € será asumida por ambas partes al 50%, de modo que de la misma la empresa reclamada reintegre al reclamante la cantidad de 34,63 €, IVA incluido.



GAS

EXP 2844/2013

ASUNTO: MALA FACTURACIÓN DE LA TARIFA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La empresa reclamada no está contemplando la discriminación horaria, facturando la totalidad del consumo como Tarifa de Día. Ha reclamado a la empresa sin que le den solución.

SOLICITA:

Rectificación de las facturas en base a la 2.0 DHA.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada manifiesta que: el contrato de electricidad nº 426156158, suscrito con el reclamante entró en vigor el 23/05/2011 con tarifa sin discriminación horaria (aportan copia). Con fecha 19/07/2012 se procedió a modificar la tarifa, contratando discriminación horaria. Como deferencia al cliente, procede a la refacturar las facturas emitidas desde el 23/05/11 hasta el 18/07/12, aplicando la discriminación horaria (adjuntan cuadro explicativo del cálculo de la refacturación realizada). El reclamante mantiene una deuda pendiente por importe de 2.275,02 € correspondiente a las facturas desde el 07/06/12 al 27/03/13.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamada y reclamante mediante escrito:

El reclamante, en escrito presentado el 15/05/13, manifiesta su disconformidad con las rectificaciones realizadas por la empresa suministradora puesto que hay diferencias con las lecturas que le ha proporcionado una tercera suministradora, (aporta lecturas). También está disconforme con que facturen intereses de demora por falta de pago, pues en ningún momento se ha negado a pagar y ha reclamado en numerosas ocasiones para que se ajuste la facturación a las lecturas reales.

La empresa reclamada, en escrito presentado el 28/06/2013 para el acto de la audiencia aporta copia de la carta enviada al reclamante en la que, tras disculparse, le informa que su distribuidor les ha proporcionado un nuevo dato de lectura y han procedido a corregir sus consumos mediante la emisión de una nueva factura rectificativa, por importe de- 426,63 €, que sustituye a la emitida el 09/04/2013 de importe 1.023 €.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUI-DAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en lo relativo a las diferencias entre las lecturas de consumos, plasmadas en la facturación de la empresa reclamada con respecto a las lecturas de su distribuidor, por cuanto es la propia empresa reclamada quien admite tales diferencias al emitir una nueva factura rectificativa sobre la ya refacturada, de fecha 09/04/2013.

Se constata, por otro lado, que las condiciones contratadas inicialmente por el reclamante el 19/04/2011 (Tarifa 2.OA) no contenían discriminación horaria; por lo que este Órgano Arbitral considera que la refacturación efectuada por empresa reclamada sobre las facturas emitidas desde el 23/05/11 hasta el 18/07/12, la realiza de forma voluntaria y como atención comercial al reclamante.

Vistas las rectificaciones de lecturas de consumos y las refacturaciones documentadas, aportadas al expediente por la empresa reclamada se entienden que son correctas, debiendo el reclamante abonar a dicha empresa la cantidad resultante de 825,25 €, sin gastos por intereses de demora

EXP 1617/2013

ASUNTO: COBROS TRAS LA BAJA DEL SERVICIO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En octubre llama a la empresa reclamada para concretar la baja del contrato de mantenimiento de gas por cambio de comercializadora. La conversación quedó grabada. En diciembre recibe un cargo de 90 € que no sabe a qué corresponde, por lo que da orden a su banco de devolverlo. En enero de 2013 recibe una factura por importe de 90 € en concepto de servicio de mantenimiento de gas.

SOLICITA:

Anulación de la factura de importe 90€ por estar cursada la baja.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada manifiesta que: a solicitud de la cliente se procedió a la baja del servicio de mantenimiento de gas el día 18 de octubre. El día 24 de octubre esta empresa realizó la visita de la instalación de gas en la vivienda de la reclamante, correspondiente al periodo entre el 21 de agosto y el 21 de agosto, por lo que corresponde el cobro de la factura de 19 de diciembre por importe de 90 €.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamada y reclamante mediante escrito:

La reclamante manifiesta que el servicio de mantenimiento de gas con la empresa, fue pagado desde el 1 de enero hasta el 31 de octubre. Realizó la baja el día 18 de octubre pero con efectos a partir del 1 de noviembre. La visita de inspección realizada el día 24 de octubre entiende que estaba dentro de los derechos que le correspondían por el pago realizado hasta el 31 de octubre, ya que nunca le informaron que dicha visita tenía un coste de 90 €; información que si hubiera tenido nunca hubiera sido aceptada la realización de dicha visita.

La empresa reclamada se reitera en las alegaciones ya presentadas.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto la empresa reclamada no aporta la documentación requerida por este Organismo, relativa a la fecha de vigencia de los contratos de mantenimiento suscritos con la reclamada durante los tres últimos años, y que justifiquen el cargo reflejado en la factura, de fecha 19 de diciembre de importe 90 €. Consecuentemente, este Órgano Arbitral determina que la reclamada debe anular la precitada factura.

EXP 2003/2013

ASUNTO: DESPERFECTOS TRAS NEGLIGENCIA DEL TÉCNICO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 25/01/13 una empresa subcontratada por la empresa reclamada le presupuestó una avería de su caldera. El 01/02/13 se procedió al arreglo cambiándole una pieza, empleando el operario una hora en dicho arreglo. A las pocas horas de terminar la reparación, comenzó a salirse el agua de la caldera. Volvieron los mismos operarios e informan que el fallo se ha producido por un exceso de presión en la acometida de agua de su vivienda; cosa que no está de acuerdo por cuanto su caldera ha funcionado correctamente durante los 9 últimos años. Reclama a la empresa reclamada los daños producidos y desestimaron su petición, por lo que llama a su compañía de seguros, cuyo perito le informa que el problema se originó porque los técnicos se dejaron la válvula de llenado de la caldera abierta, por lo que la responsabilidad civil de los daños es de la empresa reclamada. Así mismo el suministrador de agua le indica que no existe exceso de presión en su vivienda. A mediados de febrero/13 vuelve a aparecer en la caldera la avería que tenía antes de la reparación. Reclama a la empresa mediante correo del 13/03, sin que le den solución.

SOLICITA:

Reembolso de la cantidad pagada por el supuesto arreglo de la caldera (202,17 €) y de su presupuesto (21,17 €); indemnización por daños y perjuicios producidos por la inundación en su vivienda: desperfecto en paredes (150 €) y 21 pares de zapatos almacenados (700 €). Dado que el servicio de mantenimiento contratado desde 2008 con el reclamado (8,51 €/mes +IVA) no le solucionó el problema, solicita la cantidad que suponga el arreglo de la caldera por otra empresa (150 €) y el reembolso de las llamadas al 902 de la empresa reclamada (100 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada manifiesta que: con fecha 22/02/13 reciben reclamación por avería en la caldera. Se le contestó a la cliente el 25/03/13, indicándole que irían los Servicios Técnicos de mantenimiento de Gas de la empresa reclamada, revisar su caldera. Con relación a la incidencia inicial, los Servicios Técnicos que actuaron les informa que el 02/02/13 acudieron al domicilio de la reclamante, cambiándole una pieza de la caldera previamente presupuestado, y quedando funcionando correctamente, cobrándose por el trabajo 202,17 €. A la media hora se recibió una llamada de la reclamante diciendo que la caldera perdía agua, por lo cual los técnicos volvieron a dicho domicilio, comprobando que había una sobrepresión e indicándole a la cliente que debía instalar un a reductora de presión. Respecto a los daños en el domicilio, los técnicos actuantes observaron que debajo de la caldera había cajas de zapatos que estaban vacías y que la pared mojada estaba alicatada de azulejos.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante, que manifiesta:

En escrito presentado por la reclamante el día 24/06/13 para el acto de la audiencia, se reitera en las alegaciones iniciales presentadas. Informa que, a fecha del escrito, no ha acudido a su domicilio ningún técnico de la empresa reclamada, cancelando por dos veces sendas visitas anunciadas. Ha decidido por su cuenta arreglar la caldera. Reitera asimismo su pretensión: Reembolso por parte de la empresa reclamada de la cantidad pagada por el mal arreglo de la caldera (202,17 €) y de su presupuesto (21,17 €); indemnización por daños y perjuicios producidos por la inundación en su vivienda: desperfecto en paredes y 21 pares de zapatos almacenados (60 € de pintura + 735 € zapatos); importe del servicio contratado de mantenimiento de la empresa reclamada 8,76 + IVA al mes= 42,39 € y el importe de las llamadas al 902 de la empresa reclamada, que justifica en 18,18 €; todo lo cual totaliza 1.078,91€.

En escrito presentado por la empresa reclamada el día 28/06/13 para el acto de la audiencia, se reitera en las alegaciones iniciales presentadas.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante en lo relativo al reintegro del importe de reparación de la caldera, por cuanto la empresa reclamada, no ha atendido la garantía de la reparación realizada el día 01/02/2013, al no acudir los Servicios Técnicos de mantenimiento de gas al domicilio de la reclamante para revisar la caldera; tal y como se comprometió en su escrito de alegaciones de 30/04/2013. En este sentido, se determina por este Órgano Arbitral que la empresa reclamada, debe reintegrar a la reclamante el importe de la precitada factura, 202,17 €, más los gastos por llamadas realizadas por la reclamante a su Servicio técnico con posterioridad a la reparación, y que justifica en 12,74 €; todo lo cual totaliza 214,91 €.

No ha lugar a las indemnizaciones solicitadas por la reclamante por cuanto no se acreditan suficientemente los daños invocados (fotos del siniestro o parte dado a su compañía de seguros) ni se justifica documentalmente el importe de los perjuicios alegados.

Se desestima, asimismo, la petición de reintegro de los importes abonados por el servicio de mantenimiento suscrito con la empresa reclamada al no tener relación directa con el hecho reclamado. Las relaciones contractuales se rigen por la voluntad de las partes, siendo facultad de la reclamante darse de baja en dicho servicio, si así lo estima conveniente.

EXP 5986/2013

ASUNTO: ENGAÑO PARA FIRMA DE CONTRATO CON LA EMPRESA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la supuesta inspección en los quemadores de la cocina de su domicilio, el documento que le hicieron firmar y el pago con tarjeta de 89,54 €.

La parte reclamante comparece a la audiencia reiterándose en su reclamación y manifestando que presentándose dos señoritas en su casa con el logo sobre su ropa para hacer una revisión del gas. Extrañado pues sólo tiene una cocina de gas, las deja entrar realizan su teórica inspección dándole un documento a firmar que sólo poco después se da cuenta que es un contrato de mantenimiento. Llama por teléfono ese mismo día para reclamar, lo que vuelve a realizar el 8 de octubre sin lograr respuesta. Llamadas que acredita e incorpora al expediente. No recibe respuesta alguna pero le acaban de llamar para visitar la instalación lo que evidentemente no ha aceptado. Además la visita sin cargo que prometen no la han llevado a cabo incumpliendo el referido contrato.

SOLICITA:

Se dé por rescindido el contrato de mantenimiento y se le devuelva la cantidad abonada.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones informado primero de su protocolo de actuación y manifestando que en el caso concreto no procede el desistimiento del contrato y devolución del importe abonado pues no le consta que el reclamante lo haya solicitado.

La empresa reclamada no comparece a la Vista, ni ha formulado alegaciones por escrito.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante por cuanto, vistas las llamadas realizadas por el reclamante intentado desistir del contrato suscrito, y no habiendo realizado la empresa reclamada la visita prometida en el plazo de una semana; el contrato suscrito se dará por escindido debiendo la empresa reclamada reintegrar los 89,54 €, IVA incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1008/2014

ASUNTO: NO DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE PAGADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Desistió del contrato de mantenimiento de gas con calefacción por importe de 99,84 €, dentro del plazo de siete días naturales desde la fecha de firma del contrato, y transcurrido el plazo de treinta días no le han devuelto el importe del contrato.

SOLICITA:

Abono del doble del importe del contrato, 199,68 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante:

La parte reclamante manifiesta que acudió un técnico de la empresa a su domicilio para realizar la revisión del gas, y le ofreció el contrato de mantenimiento que aceptó y pagó, pero consultó en internet la información de la empresa y no le gustó por lo que ejerció el derecho de desistimiento a los tres días de la firma del contrato mediante fax, personándose en la tienda (quedándose copia del documento), llamadas telefónicas y emails, y no le han devuelto la cantidad abonada, 99,84 €. Al haber transcurrido más de 30 días desde la fecha de desistimiento sin haber recuperado la cantidad abonada, solicita dicha cantidad por duplicado, según consta en la condición 9 de las condiciones generales del contrato.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la pretensión de la reclamante al considerar que desistió del contrato en plazo, y que la empresa no le ha devuelto hasta la fecha el importe abonado. En consecuencia, el contrato de mantenimiento con calefacción queda resuelto, y la empresa reclamada debe abonar a la reclamante el doble del importe del contrato, 199,68 € (IVA incluido), al no haberlo devuelto en el plazo de 30 días desde la fecha de desistimiento. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 2541/2014

ASUNTO: NO DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE PAGADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Sin su conocimiento ni consentimiento se formalizó un contrato, reconocido por la empresa, y no le abonan las facturas pagadas.

SOLICITA:

298,05 € correspondiente a las facturas pagadas.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que se ha detectado una no conformidad en la contratación por lo que procede a anular las facturas que constaban pendientes de pago. El contrato consta dado de baja desde el 2 de febrero. Como no se había realizado la visita de la instalación de gas a este punto de suministro, se ha procedido a rectificar los importes facturados correspondientes al Servicio Mantenimiento gas. El 28 de abril se ha procedido a abonar el importe de 62,01 € correspondiente al importe pendiente a su favor tras la rectificación de las facturas.

La reclamante contesta por escrito que la empresa reclamada o quien contrató en su nombre, es quien debe pagar los gastos ocasionados durante el periodo contratado, porque se vio perjudicada y desconocía la situación hasta que por casualidad se enteró de quien era la comercializadora.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamante mediante escrito:

La parte reclamante manifiesta que la empresa reconoce que el contrato se realizó de forma irregular, y abonar parte de la facturación, pero al ser un contrato nulo deben ingresarle el importe de las facturas abonadas desde el inicio de la contratación irregular.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la reclamante al considerar que el servicio facturado y abonado ha sido prestado, y que la reclamante no ha manifestado ninguna incidencia en la prestación del servicio, ni acredita perjuicios económicos, ni hubo un retraso en la tramitación de la baja, habiendo anulado la empresa las facturas pendientes de pago, y habiendo reembolsado a la reclamante el importe de los servicios no prestados (Servicio Mantenimiento gas). En consecuencia, la empresa reclamada no debe reembolsar las facturas abonadas hasta la baja del servicio

EXP 3646/2014

ASUNTO: REVISIÓN DE GAS FALSA CON INTENCIÓN DE FIRMAR CONTRATO DE MANTENIMIENTO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

A fecha 23 de enero de 2014 un trabajador de “Servicios Auxiliares en Combustión”, dando a entender que venía de parte de la Comunidad de Madrid, a una revisión obligatoria, y de no hacerla podría tener multa, le presionó hasta que firmó lo que no sabía que era un contrato de mantenimiento, con un cargo por tarjeta de 75,19 €. Al día siguiente se personó en la empresa para poner una reclamación, ejerciendo el “desistimiento y anulación” dentro del período correspondiente, citado en su propia norma de contrato. Por ello, entiende que pasados ya más de seis meses de presentarse la reclamación para anular el contrato, y después de haber reclamado vía telefónica y personalmente y no haberse procedido a la devolución del importe, tiene el derecho a reclamar el doble de dicho importe, tal y como consta en las condiciones generales de la propia empresa, punto 9.

La empresa reclamada, presenta escrito de fecha 13 de agosto de 2014, en el que alega que la empresa reclamada se dedica a la revisión y mantenimiento de aparatos que utilizan gas como fuente de energía, no formando parte de su actividad las inspecciones periódicas. Como empresa habilitada del RITE y del RTDUGS, figura en el registro industrial, informando al destinatario de los organismos en el que está inscrito el prestador, las condiciones y cláusulas generales y las relativas a la legislación y jurisdicción aplicable al contrato, el precio completo

del servicio y las principales características del servicio que ofrece. Es una empresa que desarrolla su actividad comercial en el marco de la más estricta legalidad. Dentro de su programa de obra social, da un servicio sin cargo a todos aquellos usuarios que justifiquen no recibir ninguna prestación económica o sus ingresos son inferiores a 400 €.

La reclamante presenta escrito de fecha 8 de septiembre de 2014, en el que alega que la documentación aportada por la reclamada no tiene que ver con la causa por la que se inicia la reclamación, por lo que no han quedado satisfechas sus pretensiones. Al contar en la propia hoja del contrato la obligación de la empresa a devolver el importe íntegro de las sumas abonadas en el plazo de 30 días desde la fecha de desistimiento y haber transcurrido más de siete meses desde que se hizo la reclamación.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación.

SOLICITA:

La devolución del importe duplicado, lo que supone una cantidad de 150,38 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN SU TOTALIDAD las pretensiones de la reclamante, toda vez que al comprobar que ha existido vicio en el consentimiento, al firmar un contrato de mantenimiento que la reclamada le facilitó sin informarle de su contenido y efectos, por lo que concurrió engaño, procede que la reclamada le reintegre a la reclamante la cantidad de 150,38 €, esto es, el doble de la cantidad abonada, de acuerdo con lo establecido en el punto 9 del contrato suscrito entre las partes, quedando anulado el mismo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3940/2014

ASUNTO: FACTURACIONES POSTERIORES A LA BAJA DE LA EMPRESA

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación emitida por la empresa reclamada tras la baja del contrato. Solicita la baja del servicio de mantenimiento del gas. Aporta copia de las facturas emitidas desde el 24 de abril hasta el 8 de agosto de 2014, y de justificantes bancarios de pago.

La reclamante manifiesta por escrito su disconformidad con la deuda de 197,56 € de una factura pendiente que no se niega a pagar, pero solicita que emitan la factura correcta. La reconexión ya fue abonada en la factura de 24 de abril de 2014, por lo que la factura pendiente de pagar es de gas no de reconexión. Aporta copia de las facturas y del justificante bancario.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

SOLICITA:

La baja del servicio del mantenimiento del gas con la empresa reclamada y que esta última anule los derechos de reconexión de la factura.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que el contrato causó baja el 21 de abril de 2014 con la empresa reclamada tras recibir solicitud por parte de la empresa distribuidora con la que el reclamante tiene contrato actual, de cambio de comercializadora, y no se recibe solicitud de baja para el Servicio Mantenimiento gas calefacción, por lo que se han emitido facturas por este servicio posteriores a la baja. Además el 14 de febrero de 2014 se realizó la visita correspondiente al periodo comprendido entre el 10 de noviembre de 2013 y el 10 de noviembre de 2014, por lo que corresponde el cobro por el periodo indicado. El 21 de julio de 2014 se da baja el servicio de mantenimiento, por lo que se emitió la factura de fecha 16 de julio de 2014 por importe de 50,29 € correspondiente a la regularización del servicio, ya que corresponde el cobro hasta el 10 de noviembre de 2014. Se han anulado las facturas de 21 y 22 de julio de 2014 al haberse regularizado el importe pendiente de pago en la citada factura de 16 de julio de 2014. El 2 de mayo de 2014 se emitió una factura de 197,56 € correspondiente a la visita a la instalación realizada por la empresa que tiene contratada actualmente el reclamante el 25 de marzo de 2014 y a los derechos de reconexión. Finalmente manifiesta que a reclamante adeuda la cantidad de 197,56 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

LAUDO:

El Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la reclamante al considerar que los derechos de reconexión por importe de 120,54 € + IVA se facturaron en la factura de 24 de abril de 2014, habiendo acreditado la reclamante su abono, y en la factura de 2 de mayo de 2014, no habiendo presentado la empresa ninguna alegación ni documento que justifique el segundo cargo por el mismo concepto. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los derechos de reconexión de la factura de 2 de mayo de 2014.



TELEFONÍA FIJA

EXP 0110/2013

ASUNTO: MAL FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación emitida en la línea, que devolvió el 3 de diciembre de 2012 porque no funcionaba por lo que no le deben cobrar tv + ADSL + llamadas (19,92 € + IVA), ni televisión 1,12 € + IVA, así como el cobro de 18 € de rehabilitación de la línea móvil porque no fue una devolución suya sino una mala interpretación y confusión del operador.

SOLICITA:

Facturación en papel y la parte del dinero.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada alega por escrito que se ha procedido a impartir las instrucciones oportunas para atender la pretensión del reclamante, esto es, proceder a la baja de la tarifa con la bonificación de todas las cuotas facturadas desde la fecha de alta del servicio.

La parte reclamante contesta por escrito que sus pretensiones han quedado satisfechas en parte. Han realizado una devolución de 30,78 € que no sabe a qué se corresponde. Le facturan por un lado fijo + ADSL y por otro el móvil. En febrero han vuelto a dar de alta la tarifa de TV y ya había devuelto el codificador. Continúa sin recibir las facturas en papel.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece la parte reclamada y reclamante, que manifiestan:

La parte reclamante manifiesta que la factura de mayo de 2013 es correcta y parece que la incidencia se ha resuelto por lo que reclama las facturas desde noviembre de 2012 hasta abril de 2013, de las que deben abonarle o las cuotas de la tarifa o los importes de línea + llamadas + móvil, y solicita asimismo el envío de las facturas en papel.

La parte reclamada explica los conceptos facturados desde noviembre de 2012 y los abonos realizados, y ofrece al reclamante con el fin de solucionar el conflicto, el abono de 49,12 € (IVA incluido) por las cuotas facturadas y el envío de las facturas en papel a su domicilio, solución que es aceptada por el reclamante. Aporta copia de las facturas.

Ambas partes declaran su conformidad para que el acuerdo alcanzado sea elevado a laudo conciliatorio.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, consistente en que la parte reclamada debe abonar al reclamante, la cantidad de 49,12 € (IVA incluido) quedando regularizadas las facturas hasta abril de 2013, y enviar a su domicilio las facturas en papel.

EXP 0249/2013

ASUNTO: MALA INFORMACIÓN DADA ANTE LA SOLICITUD DE UN NUEVO SERVICIO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Llamó en el mes de julio al servicio de atención al cliente de la empresa reclamada para informarse sobre el servicio de desviación de llamadas de fijo a móvil, informándole que el coste de alta era de 6 €, y 0,60 € al mes. La parte reclamante no comparece a la audiencia.

SOLICITA:

Solicita la devolución del importe cobrado de más en tres facturas por la mala información del servicio de atención al cliente, que asciende a la cantidad de 260,31 €. + IVA.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que el servicio de “desvío por ausencia” estuvo contratado desde el 9 de julio hasta la fecha en que la línea causó baja por portabilidad el 9 de octubre. Sobre el citado servicio se le informó que todas las llamadas dirigidas al teléfono del cliente que no sean contestas en un intervalo de 15 segundos, serían desviadas al número previamente seleccionado por el mismo en el momento de la activación, y que la cuota de alta estaba en promoción por lo que era gratis, y la mensual era gratis los primeros tres meses y luego se facturaría 0,6 €/mes, y que el coste de la llamada originada por el desvío era imputable al cliente contratante del servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia, y se reitera en las alegaciones ya aportadas al expediente.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, al considerar por un lado que la cliente pudo no recibir una información suficientemente detallada sobre las condiciones del desvío de llamadas, y por otro lado que tuvo conocimiento de la incidencia desde la primera factura momento a partir del cual podía haber solicitado la baja. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la reclamante la mitad del importe reclamado, 130,15 € + IVA.

Dicho Laudo ha sido adoptado por una UNIMIDAD.

EXP 0256/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN DE UNA LÍNEA NO UTILIZADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamante, tras permanecer casi un mes sin teléfono fijo ni servicio ADSL, ha devuelto el recibo correspondiente al mes de septiembre.

La parte reclamante no comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación.

SOLICITA:

Darse de baja sin cargo alguno y no obstante, ha continuado recibiendo facturas emitidas por la Compañía.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, en el que señala que con fecha 21/12/2012, el Servicio de Atención al Cliente, recibe notificación de falta de servicio en el producto asociado a la línea del reclamante.

Indican que la línea se encuentra dada de baja con fecha 01/01/2013 sin cargo alguno y que en relación con lo anterior se ha procedido a la anulación del importe pendiente de pago de 121 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura 05/05/2013, quedando en la actualidad la cliente al corriente de pago con la mercantil.

Informan, asimismo, que han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la titular de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la Compañía.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión de la reclamante, por cuanto la empresa en su escrito de alegaciones de fecha 11 de junio de 2013, señala que la línea se encuentra dada de baja con fecha 01/01/2013 sin cargo alguno y que se ha procedido a la anulación del importe pendiente de pago de 121 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura 05/05/2013, quedando en la actualidad la cliente al corriente de pago con la mercantil.

En consecuencia, este Colegio acuerda la anulación de cualquier cargo con fecha posterior a la baja en relación a la línea en controversia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0266/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN DE UN PRODUCTO QUE ESTABA OFERTADO

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación de la empresa reclamada por importe de 16,95 € + IVA puesto que en la publicidad recibida a su nombre el 1 de octubre en la factura, se le oferta un producto por 79,90 € + IVA, indicando la inclusión de la empresa reclamada, sin detallar mayor coste por este producto.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que en la publicidad de la empresa reclamada incluía el producto, y que en las llamadas que realizó al operador como consecuencia de la incidencia, le manifestaban que el producto sí estaba incluido en el contratado.

SOLICITA:

Solicita que le den lo ofertado, el producto objeto de reclamación a coste cero, al estar incluido en la oferta que le realizaron.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que dentro de la oferta de canales del servicio de la empresa reclamada se ofrece algunos contenidos cuyo precio no está incluido dentro de la oferta general del servicio. Uno de los casos corresponde a que el producto en concreto se puede suscribir mediante el abono de una cuota mensual de 16,90 € mensuales. En ningún momento ha existido una oferta por la que se ofreciera dicho canal de manera gratuita. Además la reclamante no ha tenido este canal contratado y no se le ha facturado.

La parte reclamada comparece a la audiencia, a través de representante, que manifiesta que la publicidad podía haber sido más clara al especificar los servicios que tenían un coste añadido, y que no es posible dar de alta el producto referido sin coste con carácter indefinido como solicita la reclamante. El servicio contratado por la reclamante, tiene un compromiso de permanencia de 12 meses.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, al tomar en consideración que si bien la publicidad facilitada a la cliente sobre el producto objeto de reclamación no especifica que tenga un coste añadido, se trata de un servicio que la empresa no presta gratuitamente, siendo informada la cliente durante la celebración de la audiencia de su coste, y considerando la expectativa creada en la cliente de gratuidad del servicio, y que el contrato de la empresa reclamada tiene asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, se acuerda que la empresa proceda a dar de alta y bonifique el producto durante 12 meses, y una vez transcurrido dicho plazo la reclamante deberá solicitar la baja o asumirá el coste del servicio. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0788/2014

ASUNTO: INCREMENTO INDEBIDO DEL PRECIO DE LA TARIFA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Tenía contratado con la empresa reclamada ADSL 10 MB + fijo pagando entre 53 y 56 €/mes. En noviembre de 2013 la compañía le ofrece pasar a fibra óptica sin incremento del coste de factura. El 01 de diciembre de 2013 le facturan 68,10 €. Ha reclamado sin que le den solución.

SOLICITA:

Se le retire la fibra óptica y continuar con su anterior servicio y que le mantengan su número telefónico.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la línea consta alta en Fibra Óptica con tarifa plana nacional el 10 de octubre de 2013. Este producto tiene un coste mensual de 29,90 € ya que se le aplica un descuento de 10 € hasta el 06 de noviembre de 2014, fecha en la que termina la promoción contratada. A estos importes suman 14,38 € de la línea y 12 € de un bono Fijo-Móvil que el cliente ya tenía contratado con anterioridad. Estiman correctos los importes facturados. Solicitan Laudo desestimatorio.

En el acto de la AUDIENCIA, se presentan las dos partes, que manifiestan:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Reitera sus pretensiones que amplía a solicitar reintegro de 10 €/mes que considera ha pagado en exceso.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando que se reitera en las alegaciones presentadas. Manifiesta que no puede aportar la grabación de la contratación realizada.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante por cuanto la empresa reclamada no aporta grabación de la oferta contratada que posibilite conocer las condiciones económicas suscritas. Contrastado que, efectivamente, el coste de la facturación mensual que pagaba el reclamante antes de la instalación de la fibra óptica era inferior a la que paga con posterioridad a dicho cambio, este Colegio Arbitral determina que la empresa reclamada reintegre al reclamante la cantidad de 10 €/mes por el solicitada, durante un periodo de 12 meses, más el IVA correspondiente; lo que totaliza la suma de 145,20 €.

No ha lugar a retrotraer la situación contractual anterior, solicitado por el reclamante, por cuanto se constata que este aceptó el cambio de tecnología en la prestación del servicio, si bien dicha aceptación la condicionó a que no se produjera un incremento en el coste de su factura mensual; lo cual será contrarrestado, según lo determinado en el presente Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 1583/2014

ASUNTO: TARDANZA EN DEVOLVER UN CARGO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En noviembre de 2013 recibió un correo electrónico de la compañía en el que se le informaba que se devolverían los 60,50 € (abono realizado en fecha 15.10.13, por un fallo en la entrega del router de esa compañía en otra vivienda), estando al corriente de pago todas las facturas en diciembre. Llegada esta fecha, con todos los pagos al corriente, la empresa reclamada no realiza el ingreso de los 60,50 €. Por este motivo y hasta la fecha de la reclamación, las llamadas al número de Atención al Cliente son continuas, informando los operadores que en los próximos días la orden de abono estaría concedida y que el dinero sería ingresado, siendo este extremo incierto hasta la fecha, quedando las dos últimas reclamaciones recogidas en la empresa reclamada, siendo de fechas 14.02.14 y 28.01.14 respectivamente.

SOLICITA:

Se realice el abono por parte de la empresa reclamada a su cuenta, como le dicen en todas las llamadas que ha realizado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Presenta escrito en el que alega que el servicio de la línea se dio de alta el 9 de mayo de 2012, y consta dado de baja el 30 de abril de 2013. Tras contacto telefónico del titular con el servicio de atención al cliente, confirman la devolución del equipo enviado en el alta, en octubre de 2013. Solicitan que a través de organismo arbitral faciliten la cuenta bancaria donde poder realizar el abono de 60,50 € (impuestos incluidos), correspondiente al cargo por no devolución del equipamiento, ya que han intentado contactar, sin éxito, con el cliente.

El reclamante, en escrito de fecha 12 de mayo de 2014, pone de manifiesto que el número de cuenta donde hay que hacer el ingreso coincide con el que la compañía cobra todas las mensualidades, y la empresa reclamada,

responde en escrito de fecha 27 de mayo de 2014, que confirmada la cuenta bancaria, informan que se ha realizado el abono por importe de 60,50 € (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por no devolución del kit. En el acto de la AUDIENCIA, la parte reclamada y reclamante, presentan escrito:

La parte reclamante alega que a fecha 16 de junio de 2014 aún no se ha realizado el ingreso referido por la reclamada, por lo que solicita sea ingresada esa cantidad a la mayor brevedad, además de tomar las medidas oportunas contra la compañía.

La parte reclamada, a su vez, reitera que han realizado un abono de 60.50 € (impuestos incluidos), correspondiente al cargo por no devolución de equipamiento.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR EN SU TOTALIDAD la pretensión del reclamante, por lo que la reclamada debe reintegrarle la cantidad de 60,50 € (impuestos incluidos), correspondiente al cargo por no devolución de equipamiento, mediante abono de la misma en la cuenta bancaria designada en el escrito del reclamante, de fecha 12 de mayo de 2014, que conoce la reclamada, de acuerdo con las distintas manifestaciones realizadas por ella en los distintos escritos de alegaciones presentados en el procedimiento arbitral, que se encuentran unidos al expediente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 2659/2014

ASUNTO: LLEGADA DE FACTURAS POSTERIORES AL DARSE DE BAJA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Con fecha 20 de febrero solicitó la baja de los servicios la empresa reclamada a través del Servicio de Atención al Cliente con la operadora que le atendió confirmándole la baja en dicho instante. Habiendo recibido una nueva factura con fecha 24 de abril, llamó nuevamente al Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada, quien le confirmó la baja en el servicio nuevamente. Pese a lo expuesto, continuó recibiendo facturas, pese a no disfrutar del servicio desde el 20 de febrero. Por ello, solicita se abstengan de emitir nuevas facturas.

La empresa reclamada, presenta escrito de fecha 9 de junio. En el que alega que han comprobado que la baja del servicio de la empresa reclamada se tramitó el 10 de abril, habiendo sido bonificado un total de 49,12 € + IVA por la Línea de Atención Personal por la demora en la baja de este servicio, pero sin que conste solicitud alguna de baja total de la línea de referencia. No obstante y con el ánimo de resolver la situación, han cursado las instrucciones necesarias para que esta línea sea dada de baja con fecha de efectividad 20 de febrero, por lo que en próxima factura se procederá a regularizar las cuotas correspondientes. Deberá entregar lo antes posible el descodificador de la empresa reclamada en cualquier tienda especializada en dicha empresa.

El reclamante presenta escrito de fecha 9 de julio, en el que alega, en síntesis, que la última factura pagada es de marzo, por 118,37 € facturado hasta el 17 de febrero, habiéndose dado de baja el 20 de febrero. Resta por regularizar las facturas emitidas después de esa fecha, que son: 1 de abril, 1 de mayo, 10 de junio y 10 de julio por importe de 331,52 €.

La reclamante añade que el 20 de febrero llamó por teléfono diciendo expresamente que quería darse de baja en la empresa reclamada, contestándole el operador que le atendió, que se tramitaría la baja. Sin embargo, al seguirle llegando facturas, es cuando volvió a llamar telefónicamente y decidió presentar la correspondiente reclamación. Entiende que si tiene un servicio de la empresa reclamada y se da de baja, esa baja incluye la totalidad del servicio.

SOLICITA:

La anulación por estar emitidas después de la fecha de baja, que son: 1 de abril, 1 de mayo, 10 de junio y 10 de julio por importe de 331,52 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Por la reclamada, el representante de esta alega que la reclamante solicita una baja de su contrato, que es un plan de facturación. Se estima que la fecha de baja se produjo en febrero de 2014 y mientras que en el móvil no hay deuda, el servicio fijo si presenta una deuda de 345,51 € correspondiente a las facturas de 1 de abril, 1 de mayo, 10 de junio y 10 de julio, deuda sobre la que habría que tener en cuenta la efectividad de la fecha en que se produjo la baja.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, por lo que procede la anulación total de la deuda que pudiera existir, habida cuenta del reconocimiento por parte del representante de la reclamante, respecto a que la fecha en que se solicitó la baja en el servicio fue el 20 de febrero, razón por la cual, a partir de esa fecha no debió emitirse facturación alguna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3558/2014

ASUNTO: MOTIVO DESCONOCIDO DE DEUDA RECIBIDA**OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

La reclamante manifiesta que contrató con la compañía reclamada la línea ADSL asociada al número fijo que tenía contratado junto con el móvil, tal y como figura en el contrato. Quería mantener el número de teléfono, pero se lo cambiaron, reclamó y le cortaron las líneas de teléfono fijo, móvil e Internet.

Estuvo un mes sin teléfono y sin poder reclamar para que se lo solucionaran; Ante esta situación, cambió de operadora y comenzó a recibir cartas reclamándole el importe de 224,41 € IVA incluido, sin que previamente le hayan enviado facturas con conceptos que justifiquen la cantidad reclamada.

Ignora a que corresponde la cantidad reclamada, considera que no puede ser por consumo, puesto que no hubo tiempo material para ello, no puede ser por penalización porque quién incumple el contrato es la empresa reclamada al cambiarle el número y cortarle el servicio contratado; asimismo, señala que con respecto al móvil, no lo solicitó por lo que no se le puede penalizar por lo que no ha contratado.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación y manifiesta que nunca se le prestó el servicio de ADSL contratado y que el día 5 de febrero, se portó a otra compañía respecto a la línea móvil.

Asimismo, acredita que ha realizado varios pagos a la empresa de importes 40, 40 y 20 € IVA incluido, respectivamente.

SOLICITA:

La cancelación de la deuda por importe de 222 €, se le dé de baja en los Ficheros de Morosos y se le compense económicamente por dejarle sin servicio telefónico durante más de 1 mes.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante, en tanto en cuanto no se llega a activar en ningún momento el servicio de ADSL contratado, por lo que debido a las incidencias sufridas, la Compañía reclamada anulará el importe reclamado en concepto de cargo por permanencia en tarifa de la línea móvil de la factura emitida en fecha 8 de febrero.

La reclamante, acredita haber realizado varios abonos para disminuir la deuda reclamada, por importe de 100 euros.

En consecuencia y en virtud de lo anteriormente expuesto, se estima parcialmente la reconvenición formulada por la empresa, de modo que la Compañía reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 80 €, resultantes de deducir de los 100 € abonados por la reclamante el importe reconvenido de 20,06 € IVA incluido, correspondiente al consumo realizado por la línea fija, anulándose el resto de la deuda reclamada y no procediendo ninguna otra compensación económica a la reclamante por ningún otro concepto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 3625/2014

ASUNTO: IMPEDIMENTOS PARA LA PORTABILIDAD DE UN TELÉFONO FIJO

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El día 17 de marzo, se realizó la portabilidad de la línea fija, pero aún no tenía router, por lo que llama a la Compañía y le dicen que tenía que recibir el router equivocado, comprobar que estaba todo, y dar orden para enviar el nuevo; dado que hasta el día 21 de marzo, no recibiría el router, quedándose sin teléfono ni ADSL durante 5 días y que respecto a los terminales, los recibiría la mañana del día 19 a partir de las 8 h, solicitó la retroportabilidad a su anterior operador, pero por cuestiones ajenas a la empresa que tiene contratada actualmente y a él, no se pudo recuperar la línea fija y el ADSL. A los 2 o 3 días, recibe llamada para entregarle un paquete que rechazó. Después de realizar múltiples llamadas tanto a la empresa reclamada como a la empresa con la que tiene contrato actualmente para recuperar el número, ninguno de los operadores quería hacerse cargo del problema, pues la empresa reclamada decía que ese número no les pertenecía y su actual compañía le contaba que la empresa reclamada no quería soltar el número.

El día 28 de abril, la empresa reclamada realiza un cargo en su cuenta de 33,87 € IVA incluido, por unos servicios que no le han prestado; Por todo ello, presenta una reclamación y la persona que le atendió, le confirmó que no había tráfico de datos ni de voz y que el router necesario para realizar las dos acciones, no había sido aceptado por el reclamante.

El 15 de mayo, la empresa reclamada emitió otra factura, en la que se refleja el abono o devolución de lo cobrado anteriormente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Alega que en marzo, contrató el servicio de voz, datos y 2 líneas móviles, solicitando un router con 4 puertos, sin embargo, le envían uno de 5 puertos, indicándole que se iban a pasar a recogerlo. Posteriormente, el reclamante lo entrega. El 17 de marzo, que le iban a activar la línea fija, el reclamante ejerce el derecho de desistimiento en plazo, solicitando la baja para continuar con su anterior compañía.

SOLICITA:

Solicita que se anule la deuda reclamada por la compañía por importe de 51,39 € IVA incluido.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, cuya copia se entrega al reclamante para su conocimiento, entregándose asimismo, copia a los miembros del Colegio Arbitral para su lectura durante la celebración de la Vista.

Se señala, entre otros aspectos, que con fecha 10 de septiembre, se gestionó un importe de 51,39 € IVA incluido, en concepto de cuotas en la cuenta del número fijo del reclamante, y mediante factura rectificativa.

LAUDO:

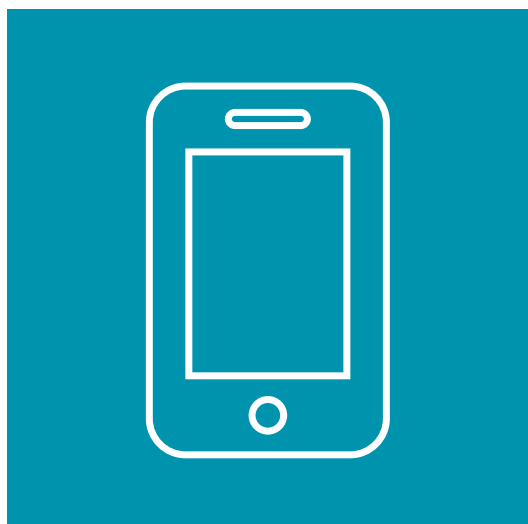
El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión del reclamante, al haber cancelado el reclamante la portabilidad de su línea y desistido del contrato en tiempo y forma, y no haberse llevado a cabo la instalación del servicio, no procediendo en consecuencia cargo alguno.

De acuerdo con las manifestaciones de la empresa reclamada, en su escrito de alegaciones de fecha 20 de octubre, informan que el reclamante se encuentra al corriente de pago con la Compañía y que el servicio del número objeto de reclamación se encuentra desactivado de forma temporal de manera que el reclamante a través del operador que desee puede solicitar la portabilidad del mismo.

Añadir que de conformidad con la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, el ejercicio del derecho de desistimiento es un procedimiento gratuito al que el consumidor tiene derecho, sin perjuicio económico alguno. Por lo tanto, cualquier cláusula del contrato que imponga “obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato” permitiendo que el operador cobre al usuario por ejercer su derecho a desistir del contrato, sea cual sea su denominación (costes de instalación y gestión, o fianza, penalización, señal, etc.) deber ser considerada abusiva e ilegal, y se tendrán por no puestas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



TELEFONÍA MÓVIL

EXP 0067/2013

ASUNTO: ERROR DE FACTURACIÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Teniendo un contrato para el teléfono móvil suscrito en 8 de abril de 2008, el 24 de abril de 2012 se procede a comunicar la baja mediante resolución del anterior contrato en función de los derechos que le asisten. Cumplidas todas las condiciones y requisitos para que esta baja fuera efectiva, la empresa reclamada gira un recibo para su cobro automático por importe de 222,08 €, sin el envío de factura que justifique tal cantidad, y varias entidades de cobro de morosos le empiezan a reclamar la cantidad adeudada. Enviada la factura no está conforme con el cargo por incumplimiento de acuerdo de descuento.

SOLICITA:

Se haga efectiva la baja y la resolución del contrato de telefonía móvil desde el 30 de abril de 2012, como se refleja en el burofax enviado, se envíe la factura correcta por los servicios de consumos de voz y mensajes única y exclusivamente. Cese en acoso de las empresas de cobro de morosos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, se presenta la parte reclamante, si bien la parte reclamada presenta escrito:

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para la celebración de la audiencia, y se reitera en su reclamación.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 8 de abril de 2013, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que se alega que después de estudiar el expediente y hacer las gestiones oportunas, indicar que con respecto a la factura con fecha de emisión 8 de mayo de 2012, que se facturó un cargo de 206,50 € (impuestos indirectos incluidos), por “cargo por incumplimiento de acuerdo descuento”, en el que la reclamante no estaba conforme, y verificando que ya en ese momento el servicio ya no disfrutaba de tales descuentos, se ha procedido a realizar un ingreso en la Cuenta Cliente a nombre de la reclamante, por el importe de 206,50 € (impuestos indirectos incluidos), que han servido para aminorar el saldo pendiente que presentaba la Cuenta Cliente, debido a la factura de mayo de 2012, por lo que, debido a dicho ingreso, la Cuenta Cliente, presenta un saldo pendiente de abonar de 15,58 € (impuestos indirectos incluidos), debido a los consumos realizados en la factura, importe por el que se solicita reconvención.

Preguntada la reclamante por el presidente del Colegio Arbitral sobre su conformidad o disconformidad respecto a lo alegado por la reclamada, la misma muestra estar conforme con abonar 15,58 €, correspondientes a los consumos que figuran en la factura, tras aminorar el saldo pendiente el importe de 206,50 € (impuestos indirectos incluidos), del saldo pendiente que presentaba la Cuenta Cliente.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, consistente en que la reclamante debe abonar 15,58 €, correspondientes a los consumos que figuran en la factura, tras aminorar el saldo pendiente el importe de 206,50 € (impuestos indirectos incluidos), del saldo pendiente que presentaba la Cuenta Cliente, lo que acepta la reclamada, que tras recibir este abono, procederá a cursar las instrucciones precisas para retirar a la reclamante del registro de solvencia patrimonial en el que pudiera haber sido dada de alta.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0103/2013

ASUNTO: CONTRATACIÓN SIN SU CONSENTIMIENTO DE UNA TARIFA DE INTERNET**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

Contrató con la empresa reclamada el 31 de marzo de 2010, y a partir de julio de 2010 cambian el titular en la factura a dos nombres distintos, ha reclamado en numerosas ocasiones para que corrigieran el error, pero no lo hicieron, y en consecuencia no ha podido ejercer derechos como solicitar la baja del servicio de internet.

SOLICITA:

Resolución del contrato, la devolución de las cantidades pagadas por servicios no contratados (262 € + IVA), y la resolución de la actual situación en cuestión de pago con la empresa reclamada.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, se presenta la parte reclamante, si bien la parte reclamada presenta escrito:

La parte reclamante relata con detalle la incidencia, que las dos primeras facturas que emitieron tras la contratación son correctas, pero a partir de la tercera aparecen en la factura otras identidades como titular de la línea, y cuando llamaba a reclamar incluso le decían otros nombres distintos. Le habían ofrecido inicialmente un mes gratis de internet, y cuando finalizó quiso darlo de baja y no pudo porque les constaba como titular otra persona, y en consecuencia ha estado pagando una tarifa de internet por importe de 12 € + IVA sin desear el servicio. Ha intentado darse de baja y tampoco puede al no constar su identidad como titular de la línea, y desde enero no ha hecho consumo de la línea. Ha devuelto el recibo de alguna factura, pero no puede concretar cuáles y su importe. Aporta las facturas emitidas desde abril de 2010, copia de requerimientos de pago de la empresa y una factura rectificativa a nombre de otra persona. Solicita que le devuelvan el importe de las cuotas de la tarifa plana de internet, y de las facturas desde enero de 2013 fecha en la que quiso darse de baja y no pudo, la baja sin penalización, y ser excluido del registro de morosos.

La parte reclamada se opone a la reclamación manifestando por escrito que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio

Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al haber revisado las facturas aportadas al expediente y haberse constatado la incidencia sobre la identidad del titular de la línea, incidencia que no le permitió ni dar de baja el servicio de Internet ni de la línea, no habiendo realizado la empresa ninguna alegación al respecto. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de 354,38 € (IVA incluido) correspondiente a la facturación de la tarifa plana del servicio de Internet desde la factura de 1 de enero de 2011 hasta la factura de 13 de enero de 2013, y la cantidad de 20,63 € (IVA incluido) correspondiente a las facturas de 11 de enero, 12 de febrero y 12 de marzo de 2013, en las que no consta consumo y que se refieren a un periodo en el que el cliente había intentado darse de baja. Si el reclamante solicita la baja o titularidad de la línea, la empresa la gestionará sin cargo por baja anticipada.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud sobre la deuda que pueda tener pendiente de abono el reclamante al haber declarado que no puede concretar qué recibos bancarios devolvió y su importe, y no haber determinado la empresa la existencia de deuda y su importe, quedando expedita la vía judicial.

Informar al reclamante que en el supuesto de que sus datos personales sean incluidos indebidamente en un fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias, podrá presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

EXP 0169/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN INDEBIDA DE LA LÍNEA DEL MÓVIL

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Traspasó tres líneas a la empresa reclamada, una de las cuales adquirió un dispositivo móvil, financiado 10 €/mes por 18 meses. Antes de los 15 primeros días se devuelve en garantía con su embalaje y accesorios originales, recibiendo en ese momento un nuevo dispositivo, tarifa plana 30 €/mes. Recibe una factura el 5 de noviembre de 2012 de 399,74 €, llama y le responden reconociendo que ha sido un error. Le cortan la línea y siguen llegando facturas de 59,89 € (8 de noviembre de 2012) y 58,40 € (4 de enero de 2013). La línea móvil se contrató posteriormente con orden de cobro en otro número de cuenta, pero no lo hicieron y cortaron el servicio.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, añadiendo que se dio de alta en septiembre de 2012, a principios de noviembre, en concreto, el día 5, recibió una factura por importe de 399,74 €, y al llamar para solicitar información al respecto, le contestaron que diera orden de no pagar tal factura, lo que así hizo, dando lugar a que en abril fueran cortadas las tres líneas que tenía contratadas, una de las cuales, tenía tarifa plana, de la que, consecuentemente no pudo disfrutar. Por ello entiende que le corresponde pagar hasta noviembre de 2012.

SOLICITA:

La anulación de las facturas dado que en todas el importe es incorrecto emitidas con posterioridad a noviembre del 2012.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no comparece a la audiencia

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR EN PARTE la pretensión del reclamante, por lo que, habida cuenta de que se produce

el corte de las líneas por causas que no son imputables al reclamante, procede la anulación de las facturas a partir del momento en que se produce dicho corte, de fechas 1 de diciembre de 2012, así como de 1 de enero y 1 de febrero de 2013, así como que la compañía reclamada permita la portabilidad de las líneas a otra operadora, sin coste adicional, e igualmente, el cargo de 270 € en concepto de terminal, de fecha 1 de noviembre de 2012, poniendo el reclamante a disposición de la compañía reclamada el terminal adquirido, para que sea retirado por la misma, previo aviso, en el lugar, fecha y hora que se determine, dentro del período de cumplimiento del presente Laudo, pudiendo disponer el reclamante de dicho terminal, en el supuesto de que transcurrido ese plazo, la reclamada no haya procedido a retirarlo. Finalmente, la empresa reclamada debe dar las instrucciones precisas para retirar al reclamante del registro de solvencia patrimonial en que pudiera haberse dado de alta.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



INTERNET

EXP 0174/2013

ASUNTO: INCUMPLIMIENTO DE LA TARIFA POR LA OPERADORA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación de servicio de fibra óptica 50 MB en la línea, porque si bien le respetaron la oferta los primeros meses (el mismo coste que el servicio de ADSL 6 MB que tenía contratado), luego le cobraron más, reclamó y se lo devolvieron pero le informaron que la oferta había concluido, cuando el comercial le dijo que se le respetaría el precio del ADSL 6 MB, durante todo el tiempo que tuviera contratado el producto.

SOLICITA:

Devolución del dinero indebidamente cobrado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa presenta un escrito alegando que la promoción del servicio ADSL 50 MB tenía una vigencia de 6 meses (del 10 de marzo al 6 de septiembre de 2011), tal y como figura en la factura. Como resultado de las gestiones comerciales le fue reintegrado al cliente la cantidad de 44,84 €, en concepto de promoción no aplicada hasta la factura de diciembre de 2011, por lo que no se estima realizar nuevos reintegros ni asociar nueva promoción al servicio.

El reclamante contesta por escrito que la compañía no ha aportado la grabación de la contratación en la que manifestó que en ningún momento se quería incrementar el importe de la tarifa, aplicando el descuento únicamente durante un periodo limitado. Solicita la rectificación de las facturas desde el mes de diciembre hasta la actualidad, con la devolución de los importes abonados indebidamente, solicitando además la copia de las facturas.

En el acto de la AUDIENCIA, se presenta la parte reclamante y la reclamada:

La parte reclamante comparece a la audiencia y declara que el comercial acudió a su domicilio ofreciéndole el cambio de la instalación a fibra óptica pero sin hablar en ningún momento de que se tratara de una oferta comercial. Manifestó su conformidad siempre y cuando no le supusiera un incremento del precio del producto que tenía contratado, ADSL 6 MB, y según le confirmó el comercial seguiría abonando la cuota por importe de 29,90 € + IVA. Por problemas de visión, su mujer fue quien firmó un documento del que no conserva la copia. A los pocos días realizaron la instalación, y el comercial llamó desde su línea al operador para que el cliente diera su conformidad, y así lo hizo indicando la condición de que no le supusiera un incremento del precio. Solicita que la

compañía aporte la grabación de dicha llamada. En cuanto a las facturas, había solicitado que se las enviaran en papel pero no las recibía, motivo por el que ha solicitado en el expediente de arbitraje que la empresa las aportara. Solicita que se aplique el precio de 29,90 € + IVA de por vida mientras tenga el producto dado de alta.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante, que relata cuándo y cómo se realizan las grabaciones, y que en este caso no existe grabación de la llamada en la que el cliente daba su conformidad. La oferta comercial tenía una duración de seis meses, tal y como aparece reflejado en las facturas, finalizando en septiembre de 2011, y no para siempre. Con los abonos posteriores que se han realizado al cliente se entiende aplicada la oferta hasta diciembre de 2011. De acuerdo con la oferta pública de adhesión de la empresa al sistema arbitral de consumo, sólo podría tomar en consideración las seis facturas anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, sin embargo, en este caso y como deferencia comercial, lo haría extensivo hasta la factura de diciembre de 2011, ofreciendo al cliente para solucionar el conflicto un abono de 170 € + IVA, que supondría aplicar el importe de 29,90 € + IVA, hasta el presente mes, y en adelante se aplicará al servicio Fibra Óptica 50MB el precio de 39,90 € + IVA, ofrecimiento que no es aceptado por el reclamante, que reitera su pretensión.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al tomar en consideración que ninguna de las partes acredita las condiciones del servicio FIBRA ÓPTICA 50 MB, la empresa declara que no existe la grabación de conformidad del cliente, y el reclamante manifiesta que no conserva la copia del documento que firmó su mujer en su domicilio, y que en las facturas consta que la vigencia de la promoción era de seis meses, y no para siempre. En consecuencia, la empresa reclamada debe compensar al cliente con el abono de 180 € + IVA, que se corresponde con la diferencia del importe de las cuotas desde diciembre de 2011 hasta el mes actual, y un mes más momento a partir del cual se entiende que el cliente tiene conocimiento del precio del servicio que se le viene facturando, debiendo asimismo la empresa eliminar en su caso, cualquier compromiso de permanencia, para que el cliente pueda, si así lo desea, dar de baja el servicio en el operador sin coste alguno. Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

EXP 0331/2013

ASUNTO: PROBLEMA AL INSTALAR LA LÍNEA DE INTERNET

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 10 de octubre firmó un contrato de internet, autorizando la portabilidad desde su anterior operadora del número fijo y móvil. Le comunican que el 31 de octubre pasaría un instalador para proceder a la instalación, quien sólo cambia el router por el de su compañía, manifestando que si no aceptaba se quedaría sin teléfono, expresa su malestar en el punto de contratación y le indican que ha debido haber un error. Pasan los días, llama al servicio de atención al cliente y le dicen que ha debido de haber algún problema con la línea. Pasados unos días le confirman que el problema se debía a que el número del portal estaba mal. Le llega la primera factura que no se corresponde con el contrato realizado, reclamando y asegurándole que no tiene que pagar. Tras pasar los días y presentar una nueva reclamación, le contestan indicándole que no tiene contrato de fibra y que le han dado de baja y lo único que puede hacer es contratar una nueva línea. Le facturan el período transcurrido que rechaza. Reclama, sin que sea atendido.

SOLICITA:

Cancelación del contrato por incumplimiento y la inexistencia de deuda alguna.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada alega que cuando se realizó la solicitud de alta del servicio de Banda Ancha no existía

cobertura para la modalidad de Fibra, por lo que la instalación se realizó con la tecnología que en ese momento existía. El reclamante aceptó la instalación del servicio en su domicilio realizado por uno de sus técnicos.

En el acto de la AUDIENCIA, se presenta la parte reclamante y la reclamada:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, insistiendo en que no se ha cumplido el contrato por cuanto se le impuso una línea que no había pedido. Se le manifestó desde el primer momento que no había problema y sin embargo, le siguen facturando, a pesar de las llamadas al servicio de atención al cliente. Pidió la baja, y le amenazaron con penalizarle, pero posteriormente le llamó el técnico, quien le manifestó no haber problema con la fibra óptica. Le cortaron la línea por no haber abonado tres facturas, por lo que tuvo que abonar el enganche. Siempre que ha reclamado le han contestado que todo estaba correcto y, sin embargo, en todas las facturas ha detectado errores. Por ello solicita la devolución de los importes correspondientes a las facturas de: noviembre, por importe de 40,79 €, diciembre, por importe de 35 €, enero de 2013, por importe de 2,60 € y febrero de 2013, por importe de 52,38 €, reclamando los dos meses que no ha tenido línea y la anulación de todos los cargos que no le correspondan.

La parte reclamada ofrece al reclamante el abono de 128,28 €, correspondiente a las facturas de noviembre de 2012 a febrero de 2013, así como de 5,79 €, por el concepto de la rehabilitación de la línea, lo que totaliza 135,28€, mediante transferencia bancaria a la cuenta donde tiene domiciliado el servicio.

El reclamante se muestra conforme con el ofrecimiento de la parte reclamada.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, en base al cual, la empresa reclamada debe abonar la cantidad de 135,28 €, mediante transferencia bancaria a la cuenta donde tiene domiciliado el servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

EXP 0667/2013

ASUNTO: FACTURACIÓN DE UN SERVICIO DE INTERNET MAL PRESTADO

OBJETO DE RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente en relación con la falta del servicio padecido el 8 de septiembre por un supuesto problema en la instalación de su casa cuando al cambiarse de compañía telefónica no le puso objeción alguna.

SOLICITA:

Que le anulen la penalización facturada y le descuenten los 18 días que estuvo sin servicio.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 13 de abril, se activó el servicio contratado para la línea de teléfono del reclamante, recibiendo una llamada el 8 de septiembre por lentitud en la conexión de Internet. Trasladada la incidencia al servicio técnico, se verificó que la lentitud provenía del cableado interior del domicilio de la reclamante. Ello no obstante, se ha verificado que la cliente ha hecho uso del servicio hasta la fecha de baja del 30 de septiembre, manteniendo una deuda de 229,39 €, cantidad por la que se formula expresamente reconvencción.

LAUDO:

El Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante por cuanto, confirmada la falta del servicio contratado desde el 8 de septiembre, y no habiéndose resuelto la incidencia; este Colegio Arbitral acuerda que de la factura emitida el 5 de octubre de 229,39 €, IVA incluido, se deduzca el recargo por baja anticipada de ADSL de 150 € más IVA, quedando en 47,89 €, IVA incluido, importe que la reclamante deberá pagar.

EXP 1911/2014**ASUNTO: COBRO INDEBIDO DEL ROUTER Y EL MANTENIMIENTO****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

Durante el mes de diciembre cambia el contrato que tenía con la empresa reclamada a otra tarifa, que incluía un router gratis y su mantenimiento. Al no recibirlo lo reclamó en 4 ocasiones a la compañía, sin que atendieran a su petición.

SOLICITA:

Lo reflejado en publicidad del mes de diciembre de la empresa reclamada (que acompaña), es decir un router gratis y su mantenimiento o, en su defecto, le liberen por escrito del compromiso de permanencia de 12 meses, sin cargo alguno.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante tiene contratado el servicio desde el 4 de diciembre. Este producto tiene una cuota mensual de 49,90 €/mes y conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses con penalización por baja anticipada de 190 € + IVA. El envío del router gratuito solo está previsto cuando se da de alta el servicio ADSL, pero no cuando ya se dispone de este servicio anteriormente, como el caso de la reclamante. No obstante, en caso de que el router no funcione correctamente la cliente puede ponerse en contacto con su departamento de averías que le enviara un técnico a su domicilio, en caso de confirmarse el mal funcionamiento del mismo, se lo sustituirá de forma gratuita por un nuevo router WiFi en alquiler, previa aceptación de la reclamante. En el acto de la AUDIENCIA, se presenta la parte reclamante:

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que no le entregaron el router ofertado y usa uno que él tenía y no obtiene la velocidad ofertada. Concreta su pretensión en que la compañía le entregue el router ofertado.

La parte reclamada no comparece a la audiencia a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión del reclamante por cuanto, a la vista de la publicidad emitida por compañía, que se aporta al expediente, no se sustentan las alegaciones realizadas por la empresa reclamada.

Por ello, se determina por el Colegio Arbitral que la empresa reclamada cumpla en los términos exactos lo ofertado publicitariamente; es decir entregando a la reclamante un router WiFi y su mantenimiento de forma gratuita. Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

EXP 2664/2014

ASUNTO: FACTURACIÓN DE UN SERVICIO NO UTILIZADO Y NEGACIÓN A DARLE DE BAJA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Contrató internet y al llegar el aparato y conectarlo no funciona. Llama y le indican que necesita un pen-WiFi, condición de la que no le informaron al contratar. Quiere darse de baja pero le dicen que tiene 12 meses de permanencia, pero que podía darlo de baja abonando 3,50 € al mes por cuota de mantenimiento hasta que finalizara el contrato. Al sexto mes de pagar la cuota de mantenimiento, le llega una factura de 20,59 €, reclama y le indican que se corresponde al gasto de internet, cuando nunca ha conectado el aparato, y que a los seis meses de pagar la cuota de mantenimiento, se da de alta de nuevo con el compromiso de permanencia.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito manifestando que no puede acreditar la solicitud de baja porque cada vez que ha llamado para solicitarla se la deniegan mientras no salde la deuda. Reitera sus alegaciones y manifiesta que cuando recibió una factura por importe superior a la cuota de mantenimiento por suspensión del servicio, abonó tres euros por cada mes que restaba hasta la finalización del contrato (adjunta documento de abono). Que ha cumplido económicamente con todo lo que se comprometió, y no así la empresa, y que a pesar de no haber utilizado el router no reclama ninguna cantidad, sino la anulación de la deuda que le reclaman.

SOLICITA:

La anulación de la deuda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que el titular de la línea puede solicitar la suspensión durante 30 a 180 días por año natural, con una cuota mensual de 3€ + IVA, y una vez finalizado el plazo solicitado el servicio se reactiva. Se efectuó la suspensión temporal del servicio entre el 26 de febrero de 2013 y 25 de agosto de 2013, por lo que se verifica que la facturación emitida es correcta. La línea consta dada de baja con fecha 2 de abril de 2014 por falta de pago. El importe pendiente de pago asciende a 45,82 € (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de 21 de septiembre y 21 de octubre de 2013, y 21 de abril de 2014. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 17,13 € (impuestos incluidos).

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera las alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 45,82 €.

LAUDO:

El Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión del reclamante al considerar la deficiente información recibida por parte del servicio de atención al cliente, por lo que la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 45,82 € (IVA incluido) correspondiente a las facturas de 21 de septiembre y 21 de octubre de 2013, y 21 de abril de 2014.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa, por lo que el reclamante no debe abonar al reclamado la deuda por importe de 45,82 € (IVA incluido).

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES QUE PARTICIPAN CON LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

1. Asociación de Amas de Casa y Consumidores-usuarios de la Comunidad de Madrid “Ascensión Sedeño” (AACCU)
2. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España (ADICAE)
3. Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios y Consumidores de Madrid (AUSBANC)
4. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA)
5. Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Madrid (CECU)
6. Federación de Usuarios-consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (C.I.C.M)
7. Asociación para la protección de los datos personales de los consumidores en la Comunidad de Madrid (CONSUDATO)
8. Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO)
9. Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid (FACUA “LA UNIDAD”)
10. Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (FRAVM)
11. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
12. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE)
13. Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE)
14. Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

ORG. EMPRESARIALES Y PROFESIONALES QUE PARTICIPAN CON LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

1. Asociación de Comerciantes de Calzado de la Provincia de Madrid (ACC)
2. Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos, Muebles de Cocina y Autónomos (ACEMA)
3. Asociación Empresarial del Comercio Textil y Complementos de la Comunidad de Madrid (ACOTEX)
4. Asociación Europea de Profesionales para el Conocimiento y Regulación de las Actividades de Seguridad Ciudadana (AECRA)
5. Asociación Madrileña de Empresas y Centros de Formación (AMACFOR-CECAP MADRID)
6. Asociación de Comerciantes de Recambios y Accesorios de Automoción de Madrid (AMARAUTO)
7. Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia (ANCED).
8. Asociación Española de Profesionales expertos en Tecnología y Telecomunicaciones para la resolución extrajudicial de conflictos de consumo (ARBITEL)
9. Asociación de Empresarios de Fontanería, Saneamientos, Gas, Calefacción, Climatización, Mantenimiento, Electricidad y Afines de Madrid (ASEFOSAM)
10. Asociación de Empresarios de Comercio de Muebles de la Comunidad de Madrid (ASEMCOM)
11. Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles de Madrid (ASETRA)
12. Asociación Profesional de Empresarios de Tintorerías y Lavanderías de Madrid y Provincia (ASTYLCAM)
13. Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE)
14. Confederación de Empresarios de Comercio Minorista, Autónomos y de Servicios de la Comunidad de Madrid (CECOMA)
15. Confederación Empresarial de Madrid (CEIM-CEOE)
16. Asociación Confianza Online (CONFIANZA ONLINE)
17. Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME)
18. Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor (GANVAM)
19. Gremio de Joyeros, Plateros y Relojeros de Madrid
20. Nueva Asociación Sindical de Empresarios de Talleres de Reparación, Venta, Recambios y Otras Actividades Afines de Vehículo de Motor de la Comunidad de Madrid (NATRAM)
21. Organización Castellana de Empresas de Mudanzas y Guardamuebles (OCEM)
22. Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid (UNIPYME-MADRID)
23. Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos (COATA)
24. Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT)
25. Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid
26. Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la 1ª Región.
27. Colegio Oficial de Ópticos
28. Colegio Oficial de Veterinarios.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA



Comunidad de Madrid