



**LAUDOS DE
LA JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO DE LA
COMUNIDAD DE MADRID
2015 Y 2016**



**Comunidad
de Madrid**

ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN.....	5
	AUTOMÓVILES VENTA, ALQUILER Y REPARACIÓN	7
	ELECTRODOMÉSTICOS VENTA Y REPARACIÓN.....	17
	MUEBLES Y VENTAS MINORISTAS EN GENERAL	33
	VIVIENDA REFORMAS Y REPARACIONES A DOMICILIO.....	53
	VENTAS ON LINE, A DISTANCIA Y FUERA DE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL .	59
	SUMINISTROS, AGUA, GAS Y ELECTRICIDAD.....	69
	TELEFONÍA FIJA Y PACKS CON INTERNET, TV, MÓVIL, ETC.	87
	TELEFONÍA MÓVIL Y TERMINALES DE TELEFONÍA.....	103
	ENSEÑANZA.....	115
	CORREOS Y RENFE	125
	TINTORERÍAS Y COMPOSTURAS	131



PRESTADORES DE SERVICIOS EN GENERAL137

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES QUE PARTICIPAN CON LA JUNTA ARBITRAL
REGIONAL DE CONSUMO149

ORG. EMPRESARIALES Y PROFESIONALES QUE PARTICIPAN CON LA JUNTA
ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO151

INTRODUCCIÓN

El arbitraje de consumo es una institución jurídico-procesal que tiene por finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo las controversias surgidas entre empresarios o profesionales y consumidores en relación con los derechos legalmente reconocidos a dichos consumidores y respecto a los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado por esos empresarios o profesionales, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delitos, tal y como se establece en la legislación en vigor.

La Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid es referente nacional desde su creación en el año 1993 mediante acuerdo entre la Administración del Estado y la Administración Autonómica y, en los últimos años, ha experimentado un importante aumento en su actividad, gracias a una mejor información a los consumidores y al compromiso de las empresas.

Esta Junta es el órgano administrativo de gestión del arbitraje institucional de consumo en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, coexistiendo en él con Juntas de ámbito municipal, y entre sus funciones se encuentran las actividades relacionadas con la resolución de los conflictos que se someten a ella, resolver las ofertas públicas de adhesión, conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales adheridos a través de la Junta Arbitral Regional, entre otras.

La Comunidad de Madrid, para atender adecuadamente la necesidad de medios para prestar este servicio, creó mediante el Decreto 246/2001, de 18 de octubre, el INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, como órgano de gestión sin personalidad jurídica propia teniendo, entre otros fines, el apoyo y tutela de la Junta Arbitral Regional de Consumo, el fomento del Sistema Arbitral, órgano de 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.

Cada día son más los que confían en este sistema gratuito, ágil y sencillo que resuelve las controversias típicas del tráfico comercial, de suministros y de servicios.

No solamente las grandes compañías, en el marco de su responsabilidad social corporativa, ven resueltos los conflictos con sus consumidores y usuarios a través del arbitraje de consumo en la Comunidad de Madrid, sino que también pequeños comerciantes y autónomos van descubriendo que es este el mejor sistema para ganar en confianza y credibilidad con sus consumidores.

En la tarea diaria está comprometida la Administración autonómica, pero con la misma intensidad, también las Asociaciones de Consumidores y las de Empresarios que contribuyen a dictaminar los laudos de obligado cumplimiento, así como a fomentar este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos de carácter vinculante.

Un agradecimiento especial a todos los árbitros que hacen de nuestra Junta una de las mejores de España, también a estas Asociaciones citadas que confían en la gestión pública como la más válida para resolver problemas en materia de consumo.

Seguimos y seguiremos trabajando con el compromiso inaplazable del servicio público, esperando que esta recopilación sirva de ejemplo, de documento de información y como útil instrumento de trabajo.

Madrid, noviembre de 2018



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO



**Comunidad
de Madrid**

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



AUTOMÓVILES VENTA, ALQUILER Y REPARACIÓN

EXP: 1407/2015

ASUNTO: ATENCIÓN EN GARANTIA EN VEHÍCULO DE SEGUNDA MANO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El día 29/07/2014 adquiere a XXX un vehículo de segunda mano marca XXX, matrícula XXX, por valor de 7.200 €. En la primera avería, la reclamada abonó el importe de reparación. Posteriormente, el vehículo sufre una segunda avería que fue comunicada a la empresa por burofax. Ha intentado usar la garantía proporcionada por la reclamada, sin resultado y el vehículo sigue averiado.

SOLICITA:

1º) la nulidad del contrato y devolución de lo pagado 7.200 €. 2º) la reparación del vehículo en taller asignado y acreditado; reposición de la garantía y entrega de copia de la factura por reparación. Pago revisiones (372,10 € y 43,56 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que XXX no vendió el vehículo XXX, matrícula XXX al reclamante. La transacción se realizó entre don XXX, como vendedor, y el Sr. XXX, como comprador. Que tanto la entrega del recibo nº XX por importe de 500 € en concepto de señal, como el cheque por importe de 6.700 € a favor de XXX se realizaron dentro de las facultades de mandato de gestionar la venta del vehículo que en vendedor, don XXX encomendó a su empresa. El vehículo se entrega revisado e ITV al día y sin garantía, previo acuerdo en el precio con el comprador por tiempo y estado del vehículo. (Desperfectos de mecánica y electricidad) que el cliente asume a su cargo. A fin de evitar problemas con el comprador, se contrató una garantía con la entidad XXX con fecha 31/10/14, que se anexa. Dado que XXX ha suscrito la garantía citada, estaría dispuesta que el vehículo se reparara en

ejecución de dicha garantía a través de taller seleccionado, asignado y acreditado por la empresa XXX.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que, a través de internet, vio un anuncio de venta del vehículo objeto de reclamación y posteriormente, acudió a la tienda de XXX donde lo compró mediante contrato y garantía de la Compañía XXX, que aporta. La primera avería del vehículo se produjo el 02/09/2014 y lo llevó a reparar al taller especificado en dicha garantía (XXX). En dicho taller le indicaron que no reparaban el vehículo porque la garantía aportada figuraba como no pagada. La segunda garantía que le entregaron en XXX fue de la empresa XXX y tampoco estaba vigente. Finalmente y por indicación de la empresa reclamada, llevó el vehículo a reparar a XXX, cuya factura de reparación, de importe 353,48 €, fue pagada por XXX. A pesar de esta reparación la avería persistía, por lo que encargó un peritaje privado (XXX), cuyo informe aporta. Por todo ello, con fecha 25/11/2014 envía un burofax a XXX, que aporta, solicitándoles la resolución del contrato. No le respondieron. Concreta su pretensión en: la resolución del contrato suscrito con XXX el 29/07/2014, con devolución del precio pagado, 7.200 €, o, en su defecto, la reparación del vehículo en taller homologado y sin coste.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por don XXX y se opone a la reclamación manifestando que: XXX es comisionista de compraventa de vehículos de segunda mano siendo sus clientes los propietarios de dichos vehículos. En el caso reclamado, quien firma el contrato de compraventa como vendedor es el antiguo propietario del vehículo, don XXX. En cuanto al vehículo XXX, es un modelo que tiene riesgos concretos de averías como así consta en el contrato y fue asumido por el reclamante. En cuanto a la garantía entregada inicialmente, esta no se aplicó porque la aseguradora dijo que se habían cambiado las condiciones. Por eso se hizo una nueva garantía. Quiere resaltar que el presupuesto que les remitió don XXX, de fecha 02/09/14, no coincide con la Orden de trabajo que aporta, referida a ruido del motor. En cuanto a la firma que figura como vendedor en el contrato de compraventa del vehículo desconoce a quien pertenece, aunque figure estampado encima el sello de XXX. El vehículo reclamado se encontraba expuesto en su tienda y el contrato de comisión de venta con el antiguo propietario del mismo se realizó de forma verbal, por lo que no puede aportar copia del mismo. Si aporta justificante emitido por su entidad bancaria de la transferencia realizada el 06/08/2014 del importe del precio pagado por el vehículo a su anterior propietario (5.823,57 €). Así mismo, manifiesta que ha pagado 353,48 € por reparación de la segunda avería del vehículo, y que se hizo cargo de la primera reparación en su propio taller. El vehículo reclamado tiene garantía en vigor y puede aportarla. Ofrece al reclamante que, con base en dicha garantía, lleve el vehículo al taller y se lo repararán.

Por el Colegio Arbitral se solicita al representante de XXX la aportación a este Organismo de copia de sus poderes de representación; del condicionado de la garantía vigente del vehículo y del contrato de compraventa que obre en su poder. La empresa reclamada aporta la documentación solicitada.

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, tanto el contrato de compraventa de fecha 29/07/2014, referido al vehículo marca XXX, matrícula XXX, como el importe del precio pagado por el Sr. XXX, de 7.200 €, se suscribe y se percibe por la

empresa XXX.

Así, en el contrato de compraventa citado consta sello y firma de XXX en el lugar reservado a "El vendedor". En el mismo sentido, el pago del precio, por parte del comprador-reclamante, se materializa en una entrega a cuenta en metálico, de 500 €, realizada el 29/07/2014, cuyo recibí es firmado por XXX, y en la entrega de un cheque bancario nominativo a XXX por importe de 6.700 €.

En base a lo expuesto y con independencia de la relación que pudiera tener la empresa reclamada con un tercero, del cual no justifica el mandato recibido, queda acreditado que XXX es el vendedor del vehículo objeto de la presente reclamación y, como tal, responde de la garantía del mismo.

En aplicación de la normativa que ampara a los consumidores y usuarios y, constatado que la reclamación por defectos del vehículo adquirido se realizó por el Sr. XXX dentro de los seis primeros meses siguientes a su compra, con la consiguiente presunción -no desvirtuada por la reclamada- de que estos defectos ya existían en el momento de su entrega, así como que dicho vehículo se intentó reparar en dos ocasiones sin conseguir ponerlo en conformidad con el contrato,

El Colegio Arbitral declara resuelto el contrato de compraventa suscrito entre las partes intervinientes en este arbitraje, de fecha 29/07/2014, sobre el vehículo marca XXX, matrícula XXX, con restitución de sus respectivas prestaciones. En este sentido, se determina las siguientes obligaciones para cada una de ellas:

- XXX debe reintegrar a don XXX el precio pagado por dicho vehículo, es decir siete mil doscientos Euros (7.200 €).
- Don XXX debe entregar a XXX el vehículo citado y las llaves del mismo.

Todo lo cual se llevará a efecto, en un mismo acto, en el establecimiento comercial de XXX donde se celebró la compraventa y dentro del plazo de cumplimiento establecido en el Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2573/2015

ASUNTO: CONFUSIÓN EN PEDIDO DE OPCIONALES DE UN VEHÍCULO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante expone que compra un vehículo XXX AUTOMÁTICO, de serie viene con volante de cuatro radios con levas, opcionalmente se puede adquirir de tres radios de leva y sin ellas con sobrecoste, en ambos casos tienen el mismo precio, lógicamente el de

levas es solo para automático, en ningún momento indique que lo quisiera sin levas. Envío un email al comprador informando de que estaba interesado en el de levas, ellos indican que el pedido está bien, pues no indica que las tenga, pero tampoco lo contrario, ni el reclamante tiene por que saber como tiene que ponerse en el pedido. Lo quiero tal y como viene de serie pero con tres radios e insisto, a pesar de que el concesionario después tal y como indica en un email, intentó indicarle que el volante de tres radios con levas es más caro que el pagado. Demuestro documentalmente que valen lo mismo y, salvo indicación contraria por mi parte, debería haberse mantenido con las mismas características que vienen de serie, tal y como demuestro, está claro que es un error por su parte el no haber puesto bien la referencia de dicho volante. El concesionario ha ofrecido el 50% de su coste e instalación.

SOLICITA:

Sustitución del volante actual por uno con levas, sin coste alguno.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada alega, que el vehículo se ha fabricado conforme al pedido N° XXX que se firmó el pasado 17 de febrero del 2015. En dicho pedido se incluye entre otros el opcional "volante deportivo de tres radios multifuncional" con el código 1XW. En caso de solicitar las levas, el opcional pasaría a denominarse "volante deportivo de tres radios multifuncional con levas" con el código 1XX. El Sr. XXX ha firmado el pedido aceptando el equipamiento que se detalla en el mismo, y por lo tanto no consideran error alguno por su parte. Pudiera existir confusión por su parte al llevar como equipamiento de serie el volante de cuatro radios multifuncional con levas y que al solicitar el deportivo de tres radios este también incorporaría las levas, pero no es así. Insiste que para que el volante incluya las levas habría que haberlo indicado expresamente. En un email de fecha 7 de febrero del 2015, enviado a su asesor comercial se indica para el cálculo de la oferta el equipamiento deseado y en este figura el volante deportivo que no hace mención a las levas. Aun así y como detalle comercial se le ha ofrecido al cliente la opción de sustituir el volante actual asumiendo el 50% del coste con el fin de satisfacer su necesidad de llevar un volante deportivo de tres radios multifuncional con levas.

Ambas partes llegan a un acuerdo, por lo que se emite un laudo conciliatorio. Por lo que XXX, S.A. sustituirá el volante actual por uno igual con levas, con coste cero para el reclamante tanto en material como en mano de obra.

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 la conciliación efectuada entre las partes por lo que XXX, S.A. sustituirá el volante actual por uno igual con levas, con coste cero para el reclamante tanto en material como en mano de obra.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **CONCILIACIÓN**.

EXP: 3131/2015

ASUNTO: REINTEGRO DE PARTE DE LA CANTIDAD ENTREGADA EN CONCEPTO DE RESERVA AL NO PERFECCIONARSE LA VENTA POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL COMPRADOR

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante expone que en fechas pasadas por medio de un anuncio publicado en internet se interesó por un vehículo ofertado por la reclamada con una serie de prestaciones. Que personado en el concesionario a los efectos de formalizar la compraventa, al examinar el vehículo se detecta que parte de las prestaciones ofertadas no funciona correctamente. En concreto las referidas a la cámara de marcha atrás que no conectaba con el navegador, los sensores de aparcamiento uno de los cuales no funcionaba, automatismo del portón trasero que no funciona. Que la reclamada se comprometió a reparar a su cargo los defectos apreciados para formalizar la compraventa, momento en el que se entregaron 500€ en concepto de reserva. No se entregó documentación alguna sobre la operación. Que en los días posteriores la reclamada comunica que la subsanación de los defectos apreciados no puede realizarse dado que son prestaciones que no venían de serie en el vehículo y no es posible su adecuación. Ante lo que el reclamante considera un incumplimiento de las condiciones del contrato puesto que dichas prestaciones aparecían como característica del vehículo, informa de que no está interesado en seguir adelante con la operación y reclama la devolución de la cantidad entregada a cuenta. Que la reclamada se niega a devolver dicha cantidad aduciendo que ha debido efectuar gastos en el vehículo que justifican su negativa. El reclamante hace constar que a la fecha esta parte ha tenido conocimiento de que dicho vehículo ya ha sido transmitido a un tercero, al parecer una casa de compraventa.

SOLICITA:

La devolución del importe pagado (500€) en concepto de reserva.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presentó escrito de alegaciones que se incluyen en el expediente y es leído en la audiencia.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de haber sido citada 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 EN PARTE la pretensión del reclamante, por lo que la empresa reclamada tendrá que reintegrarle 400€, ya que la venta no se realizó, y no siendo responsable de su incumplimiento la parte reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3362/2015

ASUNTO: SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS POR PARTE DEL VENDEDOR EN VEHÍCULO DE SEGUNDA MANO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con el estado en el que le han entregado el vehículo que compró a la reclamada. En enero de 2015 compró un vehículo, por el que pagó 8.200 euros al contado, y se lo han entregado, sin revisar, con unos 3.000 Kms. más de lo acordado, sin datos de la última revisión y con diversas averías, fallos y elementos defectuosos (impacto en parabrisas, problema de arranque, motor, frenos, batería, limpiaparabrisas, aire acondicionado, interior en mal estado, ...).

SOLICITA:

Una revisión del vehículo, con informe de lo averiado y reparado y el abono de los gastos, referidos al mal estado del vehículo, y de desplazamiento (desde enero cursa estudios en Benicarló y cada desplazamiento le cuesta tiempo y dinero).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante, mediante escrito, solicita el arreglo completo en taller de su elección, bonificación o devolución.

La parte reclamante comparece a la Audiencia, se reitera en su reclamación, manifiesta que la compañía de seguros no quiso asegurar el vehículo por los impactos que tenía en el parabrisas, impactos que tuvo que reparar, para poder asegurarlo, que dejó una semana el coche en el taller, aunque no dispone de documentación alguna que lo acredite, para que le reparasen las averías y no lo hicieron, y que los gastos de desplazamiento soportados no puede justificarlos. Solicita la devolución del importe, que ha tenido que pagar, por las reparaciones efectuadas en otros talleres; que se revise el vehículo, se realice informe de dicha revisión y se le proporcione dicho informe.

La parte reclamada, no comparece a la Audiencia aunque presenta escrito, incluido en expediente y leído ante el reclamante, mediante el que manifiesta, entre otras, que la empresa realizó una primera asistencia técnica, que en diversas ocasiones se le informó que los desperfectos que el reclamante manifiesta no han sido reconocidos por la empresa ni se le ha aportado siquiera indicio documental alguno de su existencia. No obstante se le invitó en diversas ocasiones para que acudiera a la empresa y verificar, y, en su caso reparar los desperfectos. El trato y asistencia consideran fue correcta y temporánea y, si del resultado de la inspección del vehículo se desprende la necesidad de efectuar reparaciones que se encuentren cubiertas por la responsabilidad del vendedor, las asumirán. No así las derivadas del uso o mantenimiento del vehículo que consideran son responsabilidad del comprador.

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, no queda acreditado las características, que ofertaron, del vehículo, marca XXX, matrícula XXX, ni el estado detallado en el que se encontraba dicho vehículo, en el momento de su adquisición. Ahora bien, **el contrato de compra-venta, efectuado** por las partes, con **fecha 20 de enero de 2015**, refleja que el **estado del automóvil es “bien”** y que se entrega **con una garantía de 12 meses**. El Informe Técnico del Vehículo (ITV), de fecha 22 de octubre de 2014, anterior a la compra, refleja unos defectos que no fueron subsanados, puesto que vuelven a ser reflejados en la siguiente ITV de fecha 2 de diciembre de 2015. Por ello la parte **reclamada deberá:**

- **Abonar al reclamante la cantidad de CINCUENTA EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (50,20 euros), impuestos incluidos**, importe que el reclamante pagó, por la reparación de impactos en parabrisas, con fecha 23 de enero de 2015, para poder asegurar el vehículo adquirido.
- **Reparar, sin coste alguno para el reclamante, todos los cinturones de seguridad y sus anclajes**, al haber sido detectado el defecto, según recoge el informe de ITV, **de fecha 22 de octubre de 2014, anterior a la compra**, y no haber sido subsanado, en su momento, puesto que vuelve a reflejarse en la siguiente, de fecha 2 de diciembre de 2015.
- Como consecuencia de la pérdida de aceite u otro fluido, deberá **realizar una revisión de los puntos de corrosión**, que, según recoge el informe pericial aportado por el reclamante, existen en el motor, y **efectuar, sin cargo alguno para el reclamante, las reparaciones** oportunas para subsanar las deficiencias detectadas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 149.5/2016

ASUNTO: CARGO EN TARJETA DE CREDITO PRE-AUTORIZADOS NO INCLUIDO EN CONTRATO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con los 60,50 € que le reclama la empresa en concepto de combustible y extensión del seguro, que no se refleja en el contrato y haber pagado por adelantado el depósito lleno de combustible

SOLICITA:

La anulación de la deuda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Se graba su declaración que queda incorporada en el expediente. Aporta copia de los movimientos de su tarjeta de crédito.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante, y se opone a la reclamación. Manifiesta que en el momento de la retirada del vehículo se hizo una retención en la tarjeta de crédito del reclamante de 78,89 euros que no fueron cargados, y tras la devolución del vehículo y estimación de la gasolina gastada, quedaba pendiente de pagar la cantidad de 60,49 €.

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 al considerar que no acredita que se haya cargado en su tarjeta de crédito los 78,89 € pre-autorizados correspondientes a la cantidad que se estimó que quedaba pendiente de pago en el momento de la entrega del vehículo que incluía el valor del depósito lleno de gasolina, y que la factura emitida tras la devolución del vehículo refleja un importe inferior en el cargo gasolina al no haber consumido el reclamante la totalidad del depósito, por lo que la cantidad pendiente de pago, tras aplicar el bono, resultó ser finalmente **60,49 €** pendientes de pago.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1046.0

ASUNTO: ALQUILER DE EMBARCACIÓN DE RECREO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El día 08 de agosto de 2016 alquila a la empresa reclamada una embarcación de recreo que estuvo a punto de hundirse por el exceso de peso, pues la reclamada no le advirtió de la capacidad. Tampoco advirtió que la embarcación llevara bomba de achique. Respecto al seguro, se confirmó la existencia de la póliza y que el accidente estaba cubierto, pero la empresa no había declarado el siniestro. Se realizó denuncia en la Comisaría de Policía.

SOLICITA:

Sanciones administrativas y resarcimiento económico de 2.448,19 € por coste de móviles mojados (1.169,02€) y resarcimiento de 2 días de vacaciones perdidas (1.279,17 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que barcos con características similares al alquilado tiene capacidad para 6 a 8 personas.. No hubo negligencia por su parte y cuando recibieron toda información y facturas por e-mail, contactaron con su empresa de seguros. La decisión de los clientes de implicar a la policía y otros cuerpos administrativos para resolver el caso fueron infundados. La embarcación dispone de una póliza de seguros con coberturas por accidentes tanto de la propia embarca-

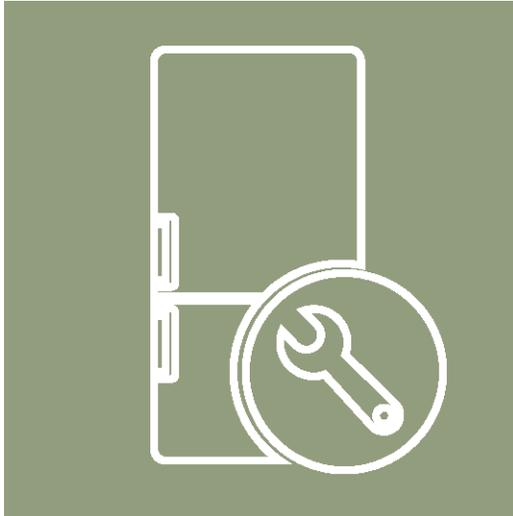
ción dispone de una póliza de seguros con coberturas por accidentes tanto de la propia embarcación como por responsabilidad civil y de ocupantes. Según la policía no había delito y según la empresa de seguro no había accidente, por lo que no se declaran responsables. El importe del alquiler ya está devuelto (90 € inmediatamente y el resto fue pedido por el cliente devolver por banco) y no lo protestaron aunque, según contrato no estaban obligados a hacerlo. Los daños mencionados en la reclamación tendrían que estar cubiertos por el seguro de viaje de los clientes. Concluyen que rechazan las acusaciones vertidas en la reclamación y, no obstante ofrecen como compensación, un día de chárter en su barco más grande y mejor, totalmente gratis.

LAUDO:

Previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** acordando **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante en cuanto queda acreditado que la reclamada prestó un servicio defectuoso e incorrecto al no adoptar las precauciones necesarias en cuanto al peso máximo de admisión de número de ocupantes y enseres a bordo de la embarcación alquilada.

Examinados los justificantes de los daños producidos, aportados por el reclamante, el Colegio Arbitral determina que son indemnizables los daños en los terminales móviles, según su precio de compra y amortizado el tiempo de uso. En este sentido se determina que la reclamada debe abonar al reclamante como resarcimiento de dichos daños la cantidad de 615,11 €.

Así mismo, debe la empresa reclamada reintegrar al reclamante el precio pagado por el servicio, si no lo hubiere realizado ya. Se desestima la pretensión del reclamante de indemnizar por 2 días de vacaciones perdidas, por cuanto no queda acreditado tal perjuicio.



ELECTRODOMÉSTICOS VENTA Y REPARACIÓN

EXP: 00481/2015

ASUNTO: APLICACIÓN DE LA GARANTÍA EN BICICLETA AL NO PODER IMPUTARSE MANEJO INADECUADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Montando en bici sin obligar el cambio, puesto que estaba bajando, oyó un ruido, pero sin caerse y vio el cambio metido en la rueda trasera, no se parte ni radios ni cadena y ve que se ha astillado el cuadro, justo en la patilla del cambio. Por eso, el 26 de enero de 2015 recepcionaron la bicicleta, al día siguiente enviaron fotos y documentación a XXX para su gestión de garantía, pasados unos días le respondieron que creían que la avería del producto era por una caída o golpe, quedando fuera de la cobertura de la garantía. Hicieron la oferta de enviar a la Delegación de XXX para hacerse cargo de los gastos de envío y montaje.

SOLICITA:

Dado que la bicicleta tiene dos años de garantía y el cuadro cinco años y la llevó a la tienda puesto que la bicicleta tiene 7 meses y muy poco uso, quiere que le tramiten la garantía.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta escrito en el que alega, en síntesis, que D. XXX compró en XXX una bicicleta XXX en fecha 24.07.2014. El 26.01.2015 acudió a su servicio de gestión de bicicletas por rotura en el cambio trasero, que a su vez, produce una rotura del cuadro. Se realiza el correspondiente protocolo de gestión de garantía enviándose fotografías del artículo y documentación del mismo al servicio XXX para su valoración, indicando que: por el detalle de la fisura dicha avería se produjo por impacto o caída, quedando fuera de la cobertura de la garantía. El cliente no queda conforme y se le ofrece un segundo peritaje en el que se remitirá a la

delegación de XXX, debiendo asumir el cliente los costes del porte y montaje del artículo en caso de confirmarse la no garantía por segunda vez. El cliente no acepta dicho segundo peritaje ni las condiciones del mismo. Acepta el procedimiento de arbitraje propuesto y renuncia a la vía judicial, expresando su voluntad de someter la solución de este tipo de litigio a la decisión arbitral, por lo que se obliga al cumplimiento de tal decisión. El reclamante presenta escrito de fecha 30 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que se opone totalmente a lo expuesto por la empresa reclamada. Desde muy pequeño es aficionado a la bicicleta, ha tenido varias y nunca ha tenido, hasta la fecha, ningún problema con ninguna. En esta ocasión, haciendo un esfuerzo económico adquirió la bicicleta citada, sin ningún tipo de problema, hasta que, estando montando, se produce de buenas a primera la rotura del cambio y del cuadro, sin ningún tipo de caída, pues hasta la fecha, en todas las bicicletas que ha tenido y con los años que lleva montando, ha tenido la fortuna de no padecer caída alguna. Cuando llevó la bici pudieron comprobar que no estaba arañada, ni deteriorada por ningún lado, padecía rotura del cuadro posiblemente por algún poro o deficiencia en la fabricación, pero jamás por una caída y en el servicio lo saben perfectamente. No sabe cómo mandarían las fotografías que hicieron, ni de qué manera las mandaron, ni los comentarios que pudieron haber hecho, ni nada más, sólo sabe que jamás sufrió caída alguna, que ha tratado a la bicicleta estupendamente y que nada tiene que ver con la rotura, nada menos que del cuadro. Efectivamente le dijeron que podía hacer un segundo peritaje, otra vez en la misma delegación de XXX que había efectuado el primero y encima, pagando los gastos. Es decir, que se le rompe la bicicleta sin haber hecho nada para que eso ocurriera, le dicen que no le aplican la garantía y encima quieren que pague otro peritaje, estando la bicicleta en garantía. Por ello desea que continúe la tramitación de esa solicitud de arbitraje, pues repite que el cuadro se rompió sin ningún accidente.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, y añade que cuando iba montado en su bici, notó un ruido, y a continuación vio que el cambio se enganchó, astillándose el cuadro. Esto ocurrió en un fin de semana, por lo que el lunes llevó la bici a la tienda donde la había comprado y desde un principio no le atendieron, porque le dijeron que se había caído y esa circunstancia excluía al producto de cualquier garantía. Manifiesta no haber utilizado la bici más de cuatro veces. En la actualidad, la bicicleta se encuentra en su poder.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante debidamente acreditado, quien alega, que el problema detectado se debió a que el cambio, en la parte del balancín, había sufrido un golpe, lo que provocó un funcionamiento incorrecto, con el consiguiente desajuste, que hizo sacar la cadena de su lugar, provocando el daño en el cuadro, no encontrándose amparo por la garantía. Están acostumbrados a ver este tipo de cosas y normalmente suele producirse al principio. En el Servicio Técnico les confirmaron este diagnóstico. Al reclamante se le ofreció la posibilidad de someter la bicicleta a una peritación, con la advertencia de que la misma podría ocasionar unos gastos, que, en caso de confirmar su resultado que el daño sufrido se debió al uso y no a un defecto de fabricación, debería asumir el propio reclamante. Éste no admitió esta propuesta, quedando bloqueado el asunto. El reclamado reconoce que la bicicleta es de alta gama. Valora el coste de la reposición del cuadro en unos 800 €, más 100 € por mano de obra, manifestando que el reclamante debería correr con el coste de la reparación o reposición del cambio, patilla y cadena, en el supuesto de que hubieran quedado dañados y fuera de funcionamiento.

El presidente del Colegio Arbitral emplaza a las partes para que intenten acercar posturas y traten de llegar a un acuerdo, manifestando al respecto el representante de la reclamada, que estarían dispuestos a asumir el cincuenta por ciento del coste del peritaje, a lo que se niega el reclamante, quien insiste en manifestar que su pretensión es que le cambien el cuadro, estando dispuesto a asumir el coste que le pudiera suponer el cambio, patilla y cadena.

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 lo que, apreciando que la bicicleta XXX, objeto de la reclamación, se utilizó por aquél para el uso para el cual se encuentra diseñada, entendiéndose consiguientemente, que fue correcto y, por tanto los daños sufridos, no pueden imputarse a un manejo inadecuado de dicha bicicleta, y que, a mayor abundamiento, no se ha acreditado que hubieran sido fruto de las consecuencias de una caída, **procede que, aplicando la garantía, por cuanto que el hecho surge dentro de los seis meses, desde que el producto fue adquirido, sea sustituido el cuadro dañado de la bicicleta XXX, por otro nuevo, de la misma marca, corriendo de cuenta del reclamante, los gastos derivados de cualquier otra pieza distinta al cuadro, que por efecto colateral, pudiera haber quedado alterada**, cuyo reposición fuera necesaria e imprescindible para el correcto funcionamiento mecánico de la bicicleta, una vez instalado su nuevo cuadro. Habida cuenta que la bicicleta se encuentra en poder del reclamante, al objeto de llevar a cabo la operación necesaria para la sustitución del cuadro, y demás piezas cuya reposición fuera indispensable para dejar dicha bicicleta en perfecto estado de funcionamiento, ambas partes deberán ponerse de acuerdo para fijar día, hora y lugar en que el reclamante deberá facilitar el vehículo de propulsión humana a la empresa reclamada, así como su posterior entrega al reclamante, una vez finalizados los trabajos de sustitución, reposición y puesta a punto, que fueran necesarios para dejar la bicicleta en perfecto estado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00755

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA POR CAUSA DE AVERÍA DESCONOCIDA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Al llevar a reparar su teléfono móvil, por haber dejado de funcionar su micrófono, dentro del período de garantía, se le devuelve en unos días sin reparar, alegando un uso malo del mismo, cuando el uso que se ha hecho del mismo ha sido normal para este tipo de aparato.

SOLICITA:

La reparación de su teléfono o un teléfono de las mismas características y valor o superior.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación y añade, que ha usado el teléfono de forma normal, sin que haya funcionado correctamente, por lo que tiene que utilizar el auricular con manos libres. No depositó en el baño el teléfono mientras se duchaba y jamás se ha caído al agua. El teléfono se encuentra bien cuidado y no ha recibido golpes y cree que le dijeron que no tenía reparación alguna, porque no se podía sustituir el micrófono.

La parte reclamada presenta escrito, reiterando sus alegaciones en fase de diligencias previas. La intervención del equipo se produce en fecha límite de los dos años de garantía, dato a tener en cuenta de cara a las presunciones. El equipo es declarado como fuera de garantía, por tanto, si el cliente no está conforme con la intervención y con el informe desarrollado por el SAT oficial de la marca, debe proceder a justificar que el diagnóstico no ha sido correcto. La presunción de defecto de origen, se produce dentro de los seis primeros meses de compra. Con posterioridad, si la vendedora justifica sobradamente el diagnóstico del SAT, como se ha hecho, corresponde al consumidor invertir la carga de la prueba.

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: **ESTIMARPARCIALMENTE la pretensión del reclamante**, por lo que, habida cuenta que del informe aportado no se desprende la causa de la avería apuntada, sin que: de una parte: el Colegio Arbitral sea capaz de apreciar la humedad apuntada ni la causa invocada en la zona afectada; y de otra, y a mayor abundamiento, la reclamada haya podido verificar esta cuestión, al no tener ocasión de explicarla debidamente en el acto de la audiencia, al no comparecer a la misma, procede **que se repare el terminal objeto de reclamación, y si ello no fuera posible, que se ponga a disposición del reclamante otro terminal de iguales o superiores características al adquirido**. En este último caso, entre ambas partes se acordará previamente el lugar y día en que se deberá producir la entrega del nuevo terminal, así como la devolución del que obra en poder del reclamante, a la reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2638/2015

ASUNTO: APLICACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL EN LA COMPRA DE UNA LAVADORA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 26/06/15 adquiere una lavadora en XXX marca XXX por un valor de 465,38 €, pagando una cantidad extra para que se le amplíe la garantía de 2 a 5 años. El 29/02/15 le entrega e instalan la lavadora. Cuando la pone en funcionamiento aprecia que no coge el suavizante. Acude a la tienda del vendedor el día 02/07/15 y este avisa al SAT para que acuda a su domicilio. El día 07/07/15 acude el SAT y el técnico le dice que la lavadora no tiene ningún problema y que le tengo que abonar la visita (49,11 €). Se niega a ello y el propio técnico le anula la garantía de 5 años contratada.

SOLICITA:

La aplicación de la garantía.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la visita tiene que abonarla puesto que la máquina tenía un funcionamiento correcto y sin ninguna avería. En referencia a la anulación de garantía, cuando un cliente no abona la factura pierde la garantía del fabricante no la que contrata con la tienda.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que reclamó ante el vendedor, XXX, la aplicación de la garantía y este avisó a XXX para la reparación de la lavadora. Suscribió y pago 60 € a XXX por la ampliación de la garantía de 2 a 5 años. Concreta su pretensión en que se le aplique la garantía.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que la garantía de la lavadora está suspendida hasta que la Sra. XXX les abone los 49 € de la visita domiciliaria.

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 de la reclamante por cuanto está amparada por la garantía legal del vendedor, a quien inicialmente se dirigió la Sra. XXX en aplicación de la misma sobre la lavadora adquirida con fecha 26/06/2015. Así mismo, acredita la suscripción y pago de un seguro de ampliación temporal de dicha garantía.

Los acuerdos que rijan las relaciones entre el vendedor del producto (XXX) e XXX como Servicio de Atención Técnica para la reparación de sus productos, no pueden redundar en perjuicio de la titular de la garantía que, en todo caso, tiene derecho a una atención gratuita durante los 6 meses siguientes a la compra del producto.

Por lo anterior, este Colegio Arbitral determina que la reclamación de la Sra. XXX está amparada por la Garantía Legal y que la Extensión de Garantía suscrita iniciará su vigencia a los 24 meses de la compra, sin que pueda suspenderse su aplicación por parte de XXX, ni la reclamante esté obligada al pago de la factura de 49 € emitida por aquella con fecha 07/07/2015.

EXP: 0037/2016

ASUNTO: CUOTA MANTENIMIENTO DE CALDERA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En abril de 2015 cambiaron de compañía sin saber que tenían que dar de baja el servicio de mantenimiento de caldera. Cuando les pasaron el primer cargo llamaron para solicitar dicha baja y se les informó que no podía ser pues le cobrarían hasta el 1 de mayo de 2016, fecha hasta la que le prorrogaron su contrato sin previo aviso. La carta de renovación de servicio les llegó por correo ordinario a mediados de julio, después de haber solicitado la baja, en varias ocasiones, por escrito y vía telefónica y haber renunciado a la revisión correspondiente al periodo 2015/2016.

SOLICITA:

Causar baja con dicha entidad en el mantenimiento de caldera y devolución de todas las cuotas, correspondientes a la ampliación del contrato que llevaron a cabo por su cuenta sin haberles dado de baja, importe que cuantifica en 126,96 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada manifiesta que el cliente causó baja el 6/04/2015, tras solicitud de cambio de comercializadora pero no recibieron solicitud de baja para el Servicio de Mantenimiento, que debe ser solicitado expresamente según las Condiciones Generales, y por ello se siguió facturando; en caso de realizar la baja de dicho Servicio antes de la finalización del periodo anual del mismo, que concluye el 01/05/2016, se emitirá la factura correspondiente en concepto de importe pendiente de pago del contrato anual del Servicio; en caso de que desee la baja del Servicio debe solicitarla en cualquiera de sus canales de atención.

La parte reclamante, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, aunque presenta escrito, de fecha registro de entrada 4 de marzo de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, mediante el que manifiesta que *“ya lo han solucionado, por lo que quiera que cerraran el caso de mediación”*.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta escrito, de fecha registro de entrada 11 de marzo de 2016, incluido en expediente, mediante el que manifiesta que sólo les consta el escrito de contestación que remitieron en febrero de 2016.

LAUDO

Previo deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta **toda** la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al no existir pretensión concreta toda vez que el reclamante manifiesta haber usado el “Servicio de Mantenimiento” de la reclamada, volver a contratar dicho Servicio con ella y haberlo solucionado por lo que

se dan por terminadas las actuaciones y finalizado el procedimiento arbitral.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

EXP: 00888.6/2016

ASUNTO: FALTA DE COMPROBACIONES POR EL SERVICIO TÉCNICO PARA UN CORRECTO DIAGNÓSTICO DE LA AVERÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El indicador de presión de la caldera no funcionaba, y en la revisión anual el SAT XXXX diagnosticó que fallaba el circuito eléctrico. Solicitó una segunda opinión a SAT ZZZX y el técnico aseguró que lo que fallaba era el vaso de expansión. Aceptó el presupuesto, cambiaron el vaso de expansión, y se lo llevan sin permiso. La avería no se soluciona. Llama a SAT ZZZX para que lo volviera a revisar, y pide las instrucciones de la caldera para ver si aparece el fallo, para finalmente decir que no sabe lo que pasa. Para solucionar la avería llama a SAT XXXX, que cambia el circuito eléctrico solucionando la avería, y este técnico le explica al técnico de SAT ZZZX que es esa pieza la que ha solucionado la avería y no el vaso de expansión.

SOLICITA:

La devolución de la pieza cambiada, (que la primera vez que solicitaron sí la tenían, y cuando la han reclamado de nuevo ha desaparecido), y la devolución de los 250 euros cobrados por el vaso de expansión ya que se hizo una reparación innecesaria, porque la avería se resolvió por el cambio de circuito.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada aporta escrito alegando que la reclamante se personó en su establecimiento diciendo que al hacer SAT XXXX la revisión anual ha empezado a fallar el indicador de presión de la caldera y le han dado un presupuesto muy elevado, por eso en el albarán para realizar la visita se indica "ver caldera que no funciona bien el medidor de presión". Los técnicos localizan la avería tocando el vaso de expansión con un destornillador, enseñando a la reclamante el chorro de agua y verificando delante de la señora la avería con un manómetro, por eso se pudo ver el mal estado en el que se encontraba el vaso de expansión. La reclamante aceptó el presupuesto sabiendo que podía haber otra avería que no descartaba el técnico. El 27 de noviembre se cambia el vaso de expansión y preguntan a la reclamante si lo tiran los técnicos o lo tira ella, respondiendo que lo tiren los técnicos que ella no lo quería para nada. A los días la reclamante llama para decir que el problema no se ha solucionado, volvió uno de los técnicos purgó los radiadores, revisó la llave del agua, y fue cuando el técnico le dijo que podía haber una segunda avería. El técnico llamó a XXXX para saber con certeza que había pasado en la revisión, días antes de su reparación. La reclamante concertó una cita con los dos técnicos en la que deducen que también está mal el circuito electrónico, y es cuando la reclamante solicita el vaso de expansión viejo que habían retirado un mes antes de su domicilio. Las piezas viejas y averiadas no las guarda, su establecimiento es pequeño y no pueden almacenar piezas estropeadas que no sirven para nada.

La reclamante contesta por escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa por ser inciertos los hechos relatados.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Ya no solicita el vaso de expansión puesto que no se lo pueden entregar, pero sí solicita el abono del coste de la reparación 249,99 €.

La parte reclamada aporta escrito en el manifiesta que reitera sus alegaciones y que se reparó la caldera de una avería que tenía, siempre informando a la clienta que podían surgir nuevas averías porque la caldera no está en buen estado, y pidiendo permiso para tirar el vaso de expansión antiguo y estropeado a la basura, nunca se retira nada de ningún domicilio sin permiso de los dueños de la casa. Devolver el antiguo vaso de expansión es imposible, no se almacenan piezas viejas, se llevan al punto. En 11 años no han tenido ninguna reclamación, y sus técnicos son personal cualificado.

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 el servicio técnico de la empresa reclamada no realizó las comprobaciones necesarias para un correcto diagnóstico de la avería, y en consecuencia el trabajo realizado no solucionó el fallo en el funcionamiento de la caldera. La empresa debe reembolsar a la reclamante el importe cobrado por la reparación (249,99€).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01054/2016

ASUNTO: REPARACIÓN REITERADA OBVIANDO LA GARANTÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Les han vuelto a cobrar la sustitución de una pieza, de elevado coste, tres veces, incluso en el periodo de 90 días desde la última reparación. No se explica el motivo de la rotura de la misma, pudiendo estar la bomba defectuosa o mal instalada. Las excusas puestas no son veraces porque en el circuito no se aprecia fugas y la calefacción deja de funcionar si el circuito está vacío. Solicita la devolución de los importes de las facturas, por suministro, de piezas defectuosas o mala instalación, importe que cuantifica en 698,22 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 13/05/2016, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se trata de una caldera fabricada en el año 1999, que se suministraba con válvula de seguridad, para protección de posibles aumentos de presión, y purgador automático, para las posibles bolsas de aire en el circuito de calefacción

cuando la instalación está llena de agua. En cuanto al problema de falta de agua en el circuito de calefacción y cuerpo de caldera, que hace que la bomba gire en vacío por lo cual estas se funden, no es responsabilidad del fabricante ni del servicio técnico. Desconocen la razón por la que la instalación se quedaba sin agua, lo más razonable es pensar que hay una fuga oculta en algún lugar de dicha instalación, que no presenta humedades, problemas en llave vaciado de la instalación, unido a las fugas existentes en los purgadores de los radiadores, indicado en las OTS de actuación. Si la presión de agua en la instalación baja, se vacía y el problema continuará si no se subsana.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 3/06/2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, mediante representación, debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que, después de la última reparación, avisaron a su seguro para que revisen la instalación y no detectaron fuga alguna. Se cambió las mismas piezas (la bomba y el purgador automático) en las tres reparaciones efectuadas. No acepta el ofrecimiento realizado por la parte reclamada. Está conforme con los 453,83 euros de la última reparación, efectuada el 4/01/2016

SOLICITA:

El reintegro de 698,22 euros, que abonó por las dos anteriores (320,06 euros el 14/11/2014 y 378,16 euros el 28/11/2015).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Ofrece al reclamante una visita técnica conjunta gratuita. Manifiesta, y acredita, que después de la reparación efectuada el 14/11/2014, tuvieron que acudir de nuevo al domicilio porque el cliente les indicó que no funcionaba la calefacción y creía era la bomba que le habían instalado. En el parte de actuación de dicho día (12/12/2014), firmado por el cliente, se describe la intervención: *“bolsas de aire en la instalación, se purgan y comienza a funcionar todo el sistema verificación de correcto funcionamiento”*.

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:** **SUSPENDER** la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo para:

REQUERIR al reclamante que incorpore informe del técnico del seguro, del que hizo referencia en el acto de la Audiencia oral, en el que conste la no existencia de fuga en la instalación.

Y PRORROGAR el plazo para dictar laudo, por un periodo de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia, este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

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 **toda** la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto no queda acreditado que se haya producido una fuga en algún lugar de la instalación, posible motivo "razonable", alegado por la reclamada, que pudiera justificar la falta de agua en el circuito, que baja la presión, y produce la avería, al girar la bomba en vacío.

Según consta en expediente la misma avería se ha producido en tres ocasiones, en un periodo de tiempo de 14 meses. Consta también la intervención de la compañía aseguradora de la vivienda, con fecha 20/01/2016, una vez producida la tercera avería, en cuya descripción de trabajos realizados figura: "*se comprueba la instalación y está todo perfecto, le han dicho que hay una pérdida de agua y no es así (los de la caldera) **está la instalación perfecta y el contador no corre***". Y las manifestaciones expresas del reclamante al respecto de que no han apreciado fugas y que la calefacción deja de funcionar si el circuito está vacío.

Por ello, en justa equidad, habiéndose producido la tercera avería, al mes y pico de la segunda, en plazo para ejercitar la garantía de dicha reparación, **la reclamada**, al no haber resultado efectiva la segunda reparación, **deberá reintegrar al reclamante**, del total cobrado por la tercera reparación, el importe facturado por mano de obra y por las piezas que fueron también sustituidas en la segunda reparación (bomba XXX 25-50 grundfoss, purgador automático aire 1/2"), es decir **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (291,55 euros)**, impuestos incluidos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01254.0/2016

ASUNTO: CAMBIO DE RELOJ RESISTENTE AL AGUA

RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El día 9 de noviembre de 2015, compra un reloj en el establecimiento, y preguntan si era resistente al agua, les dicen que sí. El día 21 de noviembre regresa al establecimiento para hacer la devolución del reloj, porque no se ajustaba a lo que él buscaba. Se niegan a efectuar el cambio y se tiene que quedar con él. El 26 vuelve al establecimiento porque tenía agua y niegan nuevamente la devolución. Indica que es atendido por dos personas diferentes. Deja el reloj en la tienda y se queda con tickets y facturas.

SOLICITA:

La devolución íntegra del dinero porque este reloj no se ajusta a lo que le dijeron "resistente al agua".

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:**Alegaciones del reclamado**

La empresa manifiesta en fecha 23 de febrero de 2016, que en todo momento le ofrecen varias soluciones , como por ejemplo un vale con el importe de la compra, envió al servicio técnico de la marca y en ningún caso se contempla devolución del importe , según política de la casa. Esta circunstancia le fue advertida en el momento de la compra y hay carteles informativos.

También se le informa de las características del producto adquirido e instrucciones de uso.

No obstante, prueba de buena fe, incluso se le da la ocasión de cambiarlo por uno nuevo de la tienda o reparación, que no ha sido necesaria, porque el reloj está en perfecto estado.

Proponen que recoja el reloj, o entrega de un vale.

En fecha 20 de mayo de 2016, la empresa presenta nuevas alegaciones reiterando que en todo momento se avisa al cliente que no se devuelve el dinero, y que existen carteles informativos en el establecimiento, expuestos al público.

Al cliente se le entrega una caja con garantía de fabricante, librito instrucciones generales y hojita con restricciones particulares.

Cuando presenta el reloj en la tienda con la esfera empañada, expone que solo se ha duchado con él, y a pesar de que resulta dudoso que sea consecuencia solo de una ducha, llevando la corona bien ajustada, se ofrecen a gestionar en garantía su reparación.

En la actualidad se encuentra reparado y esperando que se retire por el cliente.

Se reiteran no obstante todos los ofrecimientos efectuados.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Manifiesta que el primer requisito que pidió a la dependienta del establecimiento que le atendió, es que el reloj tenía que ser acuático y pudiera bañarse con él. Cuando regresa a la joyería para que achiquen la correa dicen que es para 30 metros y que solo podría ducharse. Pide devolución de 159 euros.

El reclamante quiere precisar que una cuestión es que se pueda mojar y otra diferente es que pueda bañarse.

La intención del reclamante fue que el reloj pudiera ser usado constantemente, sumergirse con él.

Cuando vuelve a llevarlo a la tienda, es porque había entrado algo de humedad en la esfera.

Manifiesta que no ha leído el libro de instrucciones, pero que desde el primer momento explicó lo que necesitaba.

No quiere otro reloj de la tienda porque señala que había muy pocos modelos y quiere que le devuelvan el dinero abonado.

La parte reclamada comparece a la audiencia, a través de su legal representante y reconoce al compareciente a este Acto como titular de la compra y legitimado para la celebrar la presente vista pública.

Señala que cuando el cliente acude a la tienda lo que pide a la dependienta es ver modelos que resistan al agua, pero no que sea sumergible.

Al cabo de unos días regresa pidiendo cambio del reloj y devolución del dinero y se le explica que tal como se le informó el día de la compra, y se ve en los carteles del establecimiento, no se contempla la devolución del importe abonado.

Vuelve a la tienda por segunda vez porque la esfera del reloj está con humedad y sigue insistiendo en que desea devolución de su importe. Se le vuelven a dar todas las explicaciones del inicio y los intentos de solución que se plantean al conflicto.

Reiteran su ofrecimiento de cambio por uno nuevo de la tienda o reparación, que no ha sido necesaria, porque el reloj está en perfecto estado.

También se le da la posibilidad de entrega de un vale por el importe del reloj con el que podrá adquirir cualquier producto del establecimiento.

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 solicitante** porque aunque su intención fuera comprar un reloj sumergible en el agua, finalmente elige un modelo "resistente al agua" y la empresa acompaña instrucciones generales aplicables a varios modelos así como una hojita con las restricciones particulares del modelo concreto que adquiere el reclamante.

Por otra parte, la entidad reclamada ha manifestado desde el inicio de este conflicto, que en el establecimiento hay una serie de carteles informativos para la política de cambios, advirtiendo que no se contempla la devolución del dinero. El reclamante en ningún momento ha negado esta información.

Al día siguiente de la compra, la usuaria del reloj, acude a la joyería interesándose nuevamente por las características del mismo. Es informada y asimismo de la política de cambios.

Acude por segunda vez al establecimiento, después de haberlo usado y a la vista de la humedad que presentaba la esfera, se acuerda tratar de solucionar esta incidencia y se repara.

No obstante habida cuenta de la posición de la empresa **se recoge de nuevo en este Laudo la posibilidad que ofrece la empresa** en el siguiente sentido:” Reiteran su ofrecimiento de cambio por uno nuevo de la tienda o reparación, que no ha sido necesaria, porque el reloj está en perfecto estado.

También se le da la posibilidad de entrega de un vale por el importe del reloj con el que podrá adquirir cualquier producto del establecimiento.”

Si el reclamante lo estima oportuno dentro del plazo de cumplimiento de este Laudo, y antes de recoger el reloj- en poder de la joyería- debe manifestar en forma fehaciente a la empresa, si finalmente opta por alguna de estas propuestas o prefiere retirar el producto adquirido, debiendo la empresa mantener este compromiso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01388.4/2016

ASUNTO: INFORMACIÓN ENGAÑOSA SOBRE COSTE DE SERVICIOS DE REPARACION

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el servicio de reparación prestado por la empresa reclamada. Prestan el servicio requerido y sin informar previamente del precio, requiriendo por el servicio ya prestado un precio a abonar muy superior al usual de mercado. Los clientes son personas mayores a los que el prestatario del servicio indujo a admitir que les había informado previamente del coste de reparación (se les hace firmar una casilla en este sentido en el presupuesto).

SOLICITA:

Los reclamantes piden una compensación económica por el coste excesivo del servicio y por inducir a aceptar una cláusula que no había sido cumplida.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada en la hoja de reclamación oficial que presenta el reclamante, en fecha 23 de diciembre de 2015, indica que el

presupuesto fue firmado. Manifiesta la intención de llegar a una solución amistosa en este asunto, se ofrece abono de 72 euros que no son aceptados.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**, ESTIMANDO PARCIALMENTE la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad de 185 euros, correspondiente al 50% del importe total que en su momento abonó el reclamante por un servicio de reparación efectuado en su domicilio el día 24 de octubre de 2015.

EXP: 1913/2016

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON REPARACIÓN E IMPORTE FACTURADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 30/12/2015 se personó un técnico en su domicilio, diagnostica la avería y les cobra 40 euros de señal. Les indica que volverá al día siguiente para arreglar parte de dicha avería y que puedan utilizar la lavadora. No aparece hasta el día 4/01/2016. Repara una parte de la avería y pretende cobrar el importe total de la factura que ascendía a 135 euros, más IVA, (que ellos habían aprobado). Abonaron 115 euros porque, en ese momento no disponían de más importe y lo anotó en el albarán. Realizan numerosas llamadas y desde el día 4 de enero hasta el 25 que vuelven a llamar no tienen noticias de la reclamada. Finalizan el arreglo y le indican que tienen que pagar 35 euros, más IVA, y ellos responden que deben descontar los 40 euros, que habían abonado en la primera visita, respondiéndoles el técnico que ya se descontaron en la anterior visita. Desmonta y se lleva la pieza que había colocado. De un importe de 135 euros, más IVA, ha abonado 155 euros (115+40), por sólo cambiar una pieza. Los importes que han facturado por las piezas no se corresponden con los precios de venta al público que tienen. Han facturado una hora de mano de obra cuando tardaron unos 10 minutos escasos en colocar tanto la primera como la segunda pieza. Se publicitan como servicio técnico oficial de una marca y es falso.

SOLICITA:

Solicita se le reintegre el importe total de la factura que le han emitido, por no haber realizado el servicio adecuadamente, en concepto de daños y perjuicios por el mes y medio de espera y cobrar lo que no han reparado; que se sancione por el presunto uso fraudulento de la marca XXX, por facturación fraudulenta y que la reclamada se haga cargo de cuantos gastos genere esta reclamación y su proceso.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 8/07/2016, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se localiza avería y se da presupuesto para el cambio de dos piezas: conjunto maneta completo y

mando de programador ; que acudieron el día 4 de enero (primer día laborable después del 31 de diciembre) y se indica que sólo se va a cambiar una pieza para que puedan utilizar la lavadora dado que la otra pieza tardaría un par de semanas. Se hace el albarán por 100 euros, más IVA, (121 euros) y se descuenta 40 euros que habían dado de señal. Se envía la factura por el total de la reparación, quedando pendiente el pago de la pieza pendiente de suministrar. El 16 de febrero se personó el técnico para poner la pieza que faltaba y se negaron a abonarla. Los 115 euros fueron escritos por su cuenta en la parte inferior izquierda, con bolígrafo de color diferente y en el parte de trabajo, que va por duplicado (original para el cliente y copia para la empresa) dicho importe no figura en la copia de la empresa.

LAUDO

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión del reclamante de reintegro del importe total de la factura, por importe de 163,35 euros, impuestos incluidos, que le han emitido, al quedar acreditado que dicha factura no ha sido abonada en su totalidad, que fue efectuada parte de la reparación (dejando en funcionamiento la lavadora), y que **no ha sido acreditado gasto alguno por lo que no procede reintegro del importe reclamado**, no pudiendo la compañía reclamar ningún importe toda vez que, tal y como ha reconocido, la pieza “maneta completa” fue retirada por el técnico, y el resto de los trabajos fueron abonados.

En lo referente a la pretensión del reclamante de sanción, este Colegio Arbitral no entra a conocer al carecer de competencia en la materia.

A meros efectos informativos, se recuerda al reclamante que el arbitraje de consumo es un procedimiento gratuito para ambas partes.

EXP: 1920/2016

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON LA REPARACIÓN Y LA FACTURA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la reparación y el importe facturado por la reclamada. Llamó a varias empresas buscando el servicio más económico. Rechazó a XXX porque pedían mucho por el desplazamiento. Se presentaron, bajando el precio de la visita, y los confundió con otro servicio técnico. No encontraron avería, sólo limpió el cabezal y algo más . No le presentaron presupuesto, sí factura, por importe de 201,3 euros, una vez acabado el trabajo, y firmó en ese momento pensando que era la autorización de la tarjeta. El calentador sigue con la misma avería.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que, en la limpieza que efectuaron en el calentador, tardaron unos 15 ó 20 minutos como máximo y le cobraron una hora; no solicitó el servicio de urgencia y se lo han facturado; el calentador sigue sin funcionar correctamente. Está conforme en pagar algo por la visita pero no quiere que vuelvan a su casa por eso solicita se le reintegre, de los 201,30 euros abonados, el importe de 160 euros.

SOLICITA:

Solicita el reintegro de 160 euros, de los 201,3 euros abonados.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

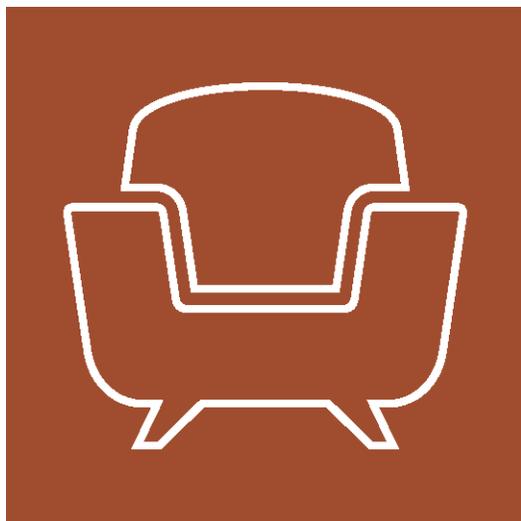
La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral ni presenta escrito alguno de alegaciones.

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 de la reclamante al no haber resultado efectiva la actuación de la reclamada por cuanto, tal y como manifiesta la reclamante, la avería del calentador, objeto de controversia, no fue solucionada; manifestación que no ha sido refutada por la compañía toda vez que no ha presentado alegación alguna, al respecto, en ningún momento del procedimiento. Por ello, **la reclamada reintegrará a la reclamante el importe de CIENTO SESENTA EUROS** (160 euros), impuestos incluidos, de los 201,30 euros que abonó por la citada intervención.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



MUEBLES Y VENTAS MINORISTAS EN GENERAL

EXP: 00044 /2015

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON PUBLICIDAD

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El folleto publicado por XXX del 28.08.2014 al 17.09.2014, tenía un artículo que le interesó y que era el colchón enrollado XXX al precio de 99,99 € y cuando llegó a la tienda para adquirirlo, es cuando se alega de que es una errata.

SOLICITA:

Solicita que el colchón XXX de medidas 135 x 190 cm.se lo venda al precio publicitado de 99,99 € y que sea transportado a su casa con cargo a..., por haberle hecho acudir a su tienda de forma engañosa.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Que D. XXX pretendió adquirir un colchón en los establecimientos de XXX en período de promoción. El Sr. XXX alega que dicho colchón se vendía a precio de 99,99 €. Por un error de impresión ese precio aparecía asociado al producto en cuestión. Sin embargo, tanto en la tienda como en el propio folleto, al pie de página se recogía la fe de errata donde se establecía claramente que el precio de venta del producto era 159,00 €.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **Elevar a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, por lo que, como gesto comercial, pese a que no se consumó la compra del producto y no puede considerarse que existió publicidad engañosa, por cuanto, detectado un error en el precio del producto, se procedió a su corrección, **la reclamada le ofrece al reclamante el producto objeto de la reclamación, colchón enrollado XXX, al precio de 99,99 €, corriendo de cuenta de la reclamada el coste por el transporte del mismo hasta el domicilio del reclamante**, debiendo ponerse de acuerdo ambas partes, para proceder respectivamente al pago del producto, así como a su entrega.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**..

EXP: 00387/2015

ASUNTO: DETERIORO DE SOFÁ EN PERIODO DE GARANTÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 11 de noviembre de 2014 compró a la empresa reclamada un sofá, modelo XXX, cuya entrega tuvo lugar el 14 de noviembre de 2014, abonando por dicho sofá la cantidad de 424,00 €. El sofá tiene unos parches de imitación cuero, los cuales, desde hace un tiempo, han empezado a descoserse y separarse unos de otros. Estando dentro del período legal de garantía, se puso en contacto con el servicio de atención al cliente, solicitando la reparación del producto, tras varias visitas al establecimiento, y ante la negativa a dar solución a su problema, interpuso hoja de reclamación a través de los servicios jurídicos de XXX, obteniendo respuesta negativa, donde le informan que las faltas de conformidad del producto que se manifiesten después de 6 meses desde la entrega del mismo, corresponderá al consumidor acreditar que el defecto no procede de un uso incorrecto del producto así como utilización de productos de limpieza que origen desperfectos en el material del mismo. Esto es totalmente falso, porque antes del plazo de los 6 meses, acudió a la tienda en diversas ocasiones, solicitando que se procediese a la reparación, haciendo ésta caso omiso y delegando constantemente en la jefa del departamento, quien nunca se puso en contacto con ella, todo ello, se puede demostrar a través del correo electrónico enviado, que se adjunta. En ningún momento han procedido a la comprobación del mismo, ni le han dado solución para ello. Aporta documentación. Que se personó en la tienda antes de que transcurriesen 6 meses, tal y como expuso en la correspondiente solicitud de arbitraje. Los mails enviados a la mercantil, son posteriores a ese plazo, pero se enviaron como motivo de la falta de comunicación con la mercantil XXX. A pesar de ello, declara que el producto sigue encontrándose dentro del correspondiente plazo de garantía legal de 2 años, y que el producto sigue deteriorándose, por lo que entiende que la mercantil debe responder por el incumplimiento contractual ante el que se encuentran. La mercantil está tratando de dilatar la problemática para no hacerse responsable de los defectos que presenta el bien mueble.

SOLICITA:

Solicita que sea reparado el producto.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

El reclamante presenta escrito en el que alega, que se personó en la tienda antes de que transcurriesen 6 meses, tal y como expuso en la correspondiente solicitud de arbitraje. Los mails enviados a la mercantil, son posteriores a ese plazo, pero se enviaron como motivo de la falta de comunicación con la mercantil XXX. A pesar de ello, declara que el producto sigue encontrándose dentro del correspondiente plazo de garantía legal de 2 años, y que el producto sigue deteriorándose, por lo que entiende que la mercantil debe responder por el incumplimiento contractual ante el que se encuentran. La mercantil está tratando de dilatar la problemática para no hacerse responsable de los defectos que presenta el bien mueble.

En la Audiencia ambas partes, de acuerdo con las representaciones que se presentan e incorporan al expediente, realiza las alegaciones que constan recogidas en la grabación que se deja unida al expediente, que en síntesis vienen a ratificar: la postura del reclamante, en el sentido de que compró el sofá el 14 de noviembre de 2014, intentando hablar con el responsable de la tienda, en cuanto empezaron a deshilacharse los parches, sin obtener respuesta, lo que obligó a enviar un correo electrónico, no contestado, que originó la posterior reclamación, por lo que se pasó la garantía, llamando la atención que le indicaron que se usaron unos productos que pueden ser los causantes de los daños, aunque lo cierto es que no se ha pasado el producto por ningún Servicio Técnico para que emitiera el correspondiente dictamen; la postura de la empresa reclamada, señalando que no consta documento alguno que acredite la compra del sofá, el cual es de polipiel, y no se encuentra provisto de parches, y que han comprobado que no han sido acreditado los daños que presenta el producto, habiendo transcurrido seis meses desde que el sofá fue entregado al reclamante. Solicita que el Laudo que se dicte sea emitido en Derecho.

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, el Colegio Arbitral acuerda: desestimar la pretensión del reclamante, toda vez que no acredita con las pruebas pertinentes, que el deterioro que presenta el sofá adquirido, de acuerdo con el reportaje fotográfico aportado, pudiera responder a motivos inherentes a su fabricación, y consiguientemente, por esa razón, en modo alguno puede exigirse responsabilidad a la reclamada, para que proceda a su reparación de acuerdo con la garantía del producto. Efectivamente, si nos atenemos a la documentación que el reclamante presenta junto a su reclamación, se ha de concluir manifestando que no se encuentra entre la misma, la factura que ampare la adquisición del producto, sólo existe una orden de entrega, que por la referencia e importe del producto, ni siquiera coincide con el que es objeto de la propia reclamación y, a mayor abundamiento, no obstante hacerse referencia a que se enviaron varios emails, lo cierto es que en el expediente, tan sólo consta, el enviado el 27 de junio de 2014, respondido ese mismo día, y otro enviado el 10 de octubre de 2014, en el que se manifiesta enviar una factura que, sin embargo, no aparece entre la documentación que obra unida al expediente arbitral, todo ello sin perjuicio de que en ningún momento se ha presentado una prueba técnica del estado del sofá, como un peritaje, siendo así que no hay que olvidar que, por las manifestaciones vertidas en el acto de la audiencia celebrada el pasado 26 de mayo de 2015, por quien representó al reclamante, que evidencian que al ostentar un cargo de relevancia en una Asociación de Consumidores y ser conocedora del funcionamiento del procedimiento arbitral, ello le otorga una condición de consumidora perspicaz, que determina que debió tener en consideración estas circunstancias, y consecuentemente, aportar prueba bastante en base a la que fundamentar los hechos objeto de reclama-

ción, y el sentido de su pretensión.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00979/2015

ASUNTO: FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL SEXO DE UN PERRO EN EL MOMENTO DE LA COMPRA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Le vendieron un perro asegurándole que era macho y resulta ser hembra. Niegan que el animal fuera el de la venta negándose a realizar una analítica para comprobarlo.

SOLICITA:

El abono del importe de la operación de esterilización, 303,02 € (aporta presupuesto).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que vendió un perrito el 23 de diciembre de 2014, y la compradora lo vio físicamente. Al cabo de 36 días el trae el perrito alegando haberle dado una hembra en vez de un macho como ella quería. La reclamante propuso esterilizarla, y le ofreció cambiarla por otro macho para evitar los riesgos de la intervención quirúrgica, aún sabiendo que el que se llevó era macho como lo demuestra la documentación tanto la cartilla sanitaria como el contrato de compraventa. No entiende como siendo criadora, y después de 36 días con el animal no se diera cuenta, lo que le hace pensar que no ha estado pendiente de los cuidados del animal ni de las visitas al veterinario. Con el fin de evitar problemas ofrece realizar la esterilización y cobrarle la mitad del presupuesto que ha presentado, siempre y cuando sea en su clínica y con sus veterinarios.

La reclamante contesta por escrito que hubo un error en el sexo del animal. Propone un análisis y se niegan quizás por la procedencia del animal. Que no es criadora sino amante de los animales y aporta atención y cuidado a sus animales. Solicita el pago completo de la cirugía y prequirúrgico en la clínica veterinaria que ha indicado, sin posibilidad de desplazarse y para no ser atendida por una persona poco profesional que parece que sólo le mueve el lucro económico.

En el acto de la AUDIENCIA, la parte reclamante no comparece y la parte reclamada comparece y manifiesta, que fue el marido de la reclamante a reservar el perro y días después fue la reclamante a recogerlo. A los 36 días volvió diciendo que era hembra en lugar del macho que habían solicitado, cuando en la documentación que le entregaron consta que se trataba de un macho, aún así se ofreció a cambiarlo por un macho pero la cliente le exigió el pago de la esterilización, que le desaconsejó por la edad del cachorro, pero para solucionar el conflicto le ofreció realizar la intervención en su clínica y que la cliente abonara la mitad del importe del presupuesto presentado, pero lo rechaza porque dice que no le da confianza, y le exige el pago de la operación que realizaría otra clínica. Considera

que 36 días son muchos días para no haberse dado cuenta del sexo del animal dados los cuidados que precisa el animal. Preguntada por el Colegio Arbitral sobre el método empleado para identificar a los perros objeto de venta, manifiesta que los perros nacionales de menos de 3 meses no son identificados con microchip, y que les suele colocar un lazo para distinguirlos.

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 al considerar que el animal no estaba debidamente identificado con microchip en el momento de la compraventa, sin que la documentación facilitada al cliente acredite que el animal entregado se correspondiera con el descrito en la cartilla, en la que sí constan los datos de descripción pero no de identificación del perro, siendo imprescindible en un proceso de trazabilidad una codificación rigurosa. Considerando la edad actual de la perra y la madurez aconsejable para ser esterilizada, se acuerda que la propietaria podrá llevarla para su esterilización en el plazo de 12 meses desde la notificación del laudo, a la clínica veterinaria que determine la empresa reclamada sin coste para la reclamante por el pre quirúrgico, esterilización y collar isabelino.

Dicho Laudo, **ejecutivo y vinculante**, ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01.159/2015

ASUNTO: DETERIORO DE UN COLCHÓN**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El día 21/10/2014 compró un colchón del fabricante XXX, en la empresa reclamada, el día 21/01/2015 acudió a la tienda porque el colchón se ha degradado y ablandado en diferentes zonas, el fabricante alega que el colchón se ha degradado por el somier (en menos de dos meses), como tiene menos de 6 meses lo considera defecto de fábrica.

SOLICITA:

Un cambio de colchón o la devolución del importe.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la AUDIENCIA, La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, y aporta fotografías e informes sobre el colchón.

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, ya que no se ha demostrado que la empresa reclamada fuese responsable del posible deterioro del colchón objeto de reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1541/2015

ASUNTO: FALTA DE JUSTIFICACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y COBRO DE PRUEBAS.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 18/06/2013 se realiza una exodoncia en la clínica reclamada, por importe de 110 €. El doctor que le atiende, sin darle explicación ni presupuesto previo le realiza un escáner cuyo importe de 90 €, que abona aunque no le es entregada la prueba. En enero de 2015 acude a otra clínica donde le indican que necesita un escáner; por lo que se dirige a la clínica reclamada para solicitarles la prueba. Allí le dicen que no se la pueden dar por un fallo en el programa (informático) y le realizan nuevos escáneres, sin conseguir su prueba. Se ha visto obligada a realizar un nuevo escáner para recibir el tratamiento deseado.

SOLICITA:

La devolución de los 90 € pagados por un escáner que no le han entregado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que en su centro no realizan ninguna prueba diagnóstica ni ningún tratamiento sin antes contar con la aprobación del paciente y sin fijar los costes económicos de los mismos. En ningún momento en este caso el escáner se realizó sin la aprobación de la demandante.

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

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada 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 de la reclamante por cuanto XXX no realiza alegaciones que desvirtúen los hechos reclamados, ni aporta justificación de haber informado y presupuestado previamente a la Sra. XXX de la realización y conveniencia de la prueba (escáner). Así mismo no justifica la entrega del resultado de dicha prueba.

Por lo expuesto, el Colegio Arbitral determina que XXX debe reintegrar a la Sra. XXX la cantidad de noventa Euros (90 €).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1617/2015**ASUNTO: APLICACIÓN DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ENTREGA.****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

En agosto de 2014 compró un sofá, y habiendo sobrepasado el plazo de entrega después de tres meses, le llevan un sofá de un color diferente. XXX reconoce el error y pidió su sofá, y lleva esperando 7 meses. XXX se ha comprometido a abonarle el 20% del precio por la demora, pero el tiempo sigue pasando y no le entregan el sofá.

SOLICITA:

Que le entreguen el sofá rinconera del color solicitado, gris oscuro, que se corresponda con el código que aparece en la factura, la devolución del 50% del importe pagado, al parecerle insuficiente el 20% que le ofrecieron el 13 de marzo.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante presenta un escrito alegando que al cliente se le entregó un sofá del color que no era, y por el trastorno se aplicó un descuento del 20%, y se volvió a pedir el sofá del color que quería el cliente, y volvió a venir mal. Está de nuevo pedido para cambiarlo por el que tiene, y se le ofreció que si no quería esperar más, se recogía el sofá y le devolvían el importe de la factura.

El reclamante contesta por escrito que compró el sofá el 5 de agosto de 2014, el 18 de octubre le entregaron un sofá equivocado. El 13 de febrero le dijeron que si esperaba un mes más le abonarían el 20% por los trastornos ocasionados, y aceptó. El 13 de marzo le entregaron el mismo sofá que llevaron en octubre, el 23 de abril reclamó el 20% por haber esperado un mes y le pusieron pegos. Reclama otro 20% porque después de esperar el mes el sofá llegó otra vez mal, y no se le entregaron bien hasta el 18 de junio. Han tardado 10 meses en entregar la mercancía.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que compró el sofá en agosto de 2014 y se lo entregaron en junio de 2015. Solicita otro descuento del 20% por el nuevo error que hubo en la entrega de marzo de 2015, que no se subsanó hasta el mes de junio.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito manifestando que efectivamente hubo un retraso en la entrega, ya que los códigos con los colores estaban cambiados, y las dos primeras veces vinieron con el color erróneo, por eso se hizo un descuento del 20%, por el trastorno ocasionado, aún así el cliente estuvo utilizando el sofá, hasta que conseguimos el color que había encargado y se le hizo el cambio.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, al considerar que la empresa reclamada incumplió el plazo de entrega del sofá debido a un error en el color, que el comprador no se acogió al derecho de resolución del contrato previsto en las Condiciones Generales de Venta sino al descuento del 20% que le ofreció la empresa para compensar la demora, y que habiéndose producido de nuevo un error en la entrega por la misma causa que supuso un nuevo retraso, en este caso de tres meses, hasta que el comprador recibió la mercancía correcta, la empresa reclamada debe aplicar un descuento del 10% sobre el precio del sofá, y abonar en consecuencia al reclamante la cantidad de **79,90 € (IVA incluido)**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1954/2015

ASUNTO: EL BIEN SUMINISTRADO NO RESPONDE A LAS CARACTERÍSTICAS CONCRETAS QUE CONDICIONARON LA PRESTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO POR PARTE DEL CONSUMIDOR.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 20 de octubre de 2014 compró un colchón que había comprobado en la exposición que tenía una firmeza baja, que es lo que necesita por problemas en la cadera. El que le entregaron en su domicilio es muy firme, avisó a la tienda y abrieron una incidencia indicando que lo probará durante un mes (en la factura pone que se dispone de 15 días para la devolución). Tras el mes de prueba aún era bastante duro y enviaron a dos trabajadores para comprobarlo, que confirmaron que estaba duro, pero no le dan una solución.

SOLICITA:

La recogida del colchón y la devolución de su importe.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que fueron a ver el colchón al domicilio y está igual de duro que el que está en la exposición de la tienda, es un colchón con una firmeza dura, y no se ha cambiado por estar usado y no ser un defecto del fabricante.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, manifestando que cuando fue a comprar el colchón solicitó al vendedor el más blando porque tiene una lesión en la cadera como consecuencia de un accidente de tráfico (muestra informe médico), y el colchón que probó en la tienda era blando, pero el que trajeron al domicilio es duro, reclamó y le dijeron que probara un mes porque con el tiempo los colchones se van ablandando, pero no ocurrió así por lo que volvió a reclamar sin resultado. La empresa envió a los transportistas, y no a un técnico, para que verificaran la firmeza del colchón, pero no le dieron una solución. Solicita que se lleven el colchón y le reembolsen los 259 euros que pagó. Aporta copia de la reclamación con la indicación de probar el colchón durante un tiempo, y copia de la ficha técnica.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar que una vez examinadas las pruebas aportadas por la reclamante y la reclamada, siguiendo las reglas de la sana crítica y contradicción en cuanto a la situación física del bien y los términos exactos de la información precontractual solicitada por la reclamante y la facilitada por la empresa reclamada, el Colegio Arbitral considera probado que el bien suministrado no responde a las características descritas por el reclamado que motivaron que el reclamante prestara su consentimiento. Se ha acreditado que la reclamante solicitó un bien con unas características muy concretas que el reclamado conoció, pero luego el bien suministrado no responde a dichas características, como el propio reclamado con su inactividad probatoria acredita, huelga recordar que envió a un transportista para acreditar y comprobar las características del colchón, por tanto la empresa reclamada recogerá el colchón en el domicilio de la reclamante sin coste para esta, y le reembolsará el precio del colchón, **274 € (IVA incluido)**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2003/2015

ASUNTO: COMPENSACION ECONÓMICA POR DETERIORO EN SOFÁ NO DEBIDO A USO INADECUADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Bajo responsabilidad del buen uso del producto, quiere hacer constar el rápido deterioro de la superficie de poli piel de los sillones del sofá, revelando esto claramente un defecto de calidad.

SOLICITA:

La reparación o cambio del producto, o si no puede ser, un bono canjeable por el valor reclamado de 400 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, presenta escrito en el que alega, que el reclamante adquirió un producto en fecha 5 de abril de 2013. El producto adquirido, en el momento de su adquisición y entrega, cumplía los requisitos de conformidad del contrato establecidos en el art. 116 del RD 1/2007, de 16.11. Reiterada jurisprudencia establece que las faltas de conformidad del producto que se manifiesten después de 6 meses desde la entrega del mismo, corresponde al consumidor acreditar que el defecto no procede del uso incorrecto del producto. Se presentó reclamación el 23.05.2015, encontrándose fuera de periodo de garantía, XXX ha procedido a verificar con el Servicio Técnico del fabricante las fotos enviadas por el reclamante. Dichos servicios concluyen que el defecto podría deberse a un uso inadecuado del producto, por lo que XXX no puede proceder a satisfacer la pretensión del reclamante. En escrito de fecha 4 de agosto de 2015, el reclamante, en síntesis, expresa su disconformidad con la respuesta facilitada. Se ha actuado dentro del límite de los 2 años de garantía, contrariamente a lo expuesto por XXX. Insiste que bajo responsabilidad del buen uso del producto, éste se ha ido deteriorando hasta el punto de tener grietas cada vez más numerosas y de mayor tamaño, por lo que solicita ejercer su derecho en optar por o la sustitución del producto estando éste en garantía en el momento de la reclamación. De no ser así, valora la indemnización en 400 €.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación y añade, que compró el sofá en abril de 2013 y en el periodo de dos años reclamó el defecto del producto, consistente en que se despegó parte de la poli piel del sofá. La reclamación se realizó en el lugar de la compra, para luego tramitar el expediente en un centro municipal, en torno al 26 de febrero de 2015, formalizándose la reclamación final dentro del plazo de los dos años. A partir de ahí, hubo un intercambio de comunicados. El uso del sofá ha sido normal, pero en la actualidad se encuentra totalmente despegado y lo ha tenido que cortar para que pueda tener un uso más o menos normal, por ello pretende que se le cambie o se le compense con una cantidad de 400 €. Presenta las fotos actuales, que muestran su estado. No sabe si es normal que se desgaste con tanta rapidez y lo que es cierto es que el defeco sólo se produce en la parte externa. Reconoce que le cambiaron otro sofá, pero ignora los motivos por los cuales en aquella ocasión se procedió al cambio y ahora no se accede al mismo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que el sofá costó 680 € y que ya se le cambió otro en 2013, alegando ahora el mismo motivo. Recuerda que transcurridos seis meses el consumidor debe demostrar que es defecto de fabricación y no de uso. No se acepta el cambio ni la indemnización. No tienen constancia de que haya habido otros u otros casos similares, por lo que considera que el deterioro es debido al uso.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante**, por lo que no existiendo pruebas determinantes del mal uso del producto, y siendo evidente, por el reportaje fotográfico aportado, que el defecto se produce en todo el sofá, y no sólo en zonas determinadas, lo que supone que el deterioro es generalizado, y que en modo alguno indica que haya sido debido a un uso inadecuado del producto, procede que, por ello, la reclamada devuelva al reclamado la cantidad de 300 €, que se fija, como compensación que el reclamante debe recibir del reclamado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2467/2015**ASUNTO: A LA VISTA DEL PERITAJE LAS LENTES ESTÁN MAL MONTADAS****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

Fue a comprar una montura de gafas sin los cristales para llevarla a poner los cristales en la clínica XXX de Madrid, donde va siempre, pero, ante el empeño de la encargada de XXX en ponerle los cristales, en vez de en la clínica donde va y le tienen bien graduadas las gafas, para adaptarlos a su poca y baja visión, se los pusieron. No quería, pero ella insistió que iba a ser exactamente iguales a los que llevaba, insistió tanto que se dejó llevar y ahora le duele la cabeza con las nuevas gafas y necesita cerrar los ojos. Por ello, reclama el dinero que le costaron las gafas, ya que no le sirven, porque le duele la cabeza con ellas y tiene que cerrar los ojos.

SOLICITA:

Reclama el dinero que le cobraron.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, que presenta escrito en el que alega, que el 13.09.2014 D^a XXX pide un presupuesto de gafa y cristales, indicando que sean de idéntica graduación a la que lleva. El 16.09.2014 realiza el encargo de unas gafas elegidas por ella y cristales orgánicos anti reflectante, de idéntica graduación a las suyas viejas. El 17.10.2014 acude al establecimiento indicando que no estaba cómoda. Se verifican las lentes y se le muestra que son de idéntica graduación, tal como las encargó. No volvió más.

La parte reclamada presenta escrito en el que se pone de manifiesto que, por cuestiones personales no puede comparecer a la audiencia, por lo que hace saber sus alegaciones sobre la controversia: la reclamante encargó unas gafas para lejos con una montura a su elección, tras ir varias veces al establecimiento por indecisión sobre qué gafa quería, el 16.09.2014. No quiere graduarse para determi-

minar la potencia de los lentes y hace petición expresa para que se le ponga la misma graduación que llevaba una gafa vieja que trajo el día del encargo. El 22 de septiembre se le hace entrega de las gafas con los datos exactos de la gafa que trajo al establecimiento, quedando satisfecha con ello. El 17 de octubre acude al establecimiento para saber si la graduación de la gafa era la que se encargó e igual potencia a la vieja que trajo y que para cambiar la montura habría que buscar una gafa que se pudiera aprovechar esos lentes que habían puesto. No vuelven a tener noticias de la reclamante, hasta la recepción de la reclamación. Consideran que han realizado bien el trabajo, pues se ha hecho lo que la cliente pidió, unas gafas nuevas con graduación exacta a las gafas viejas que llevó, no son responsables de ninguna receta de otro colega hecha a posteriori cuando en ningún momento les dejó comprobar la graduación de sus ojos y sólo pidió unos cristales idénticos a los viejos que usaba, en la reclamación falta a la verdad, diciendo que trajo esa receta al centro, la primera vez que se ve esa prescripción es cuando se las han mandado y sería conveniente verificar los lentes que le hicieron versus su gafa antigua para comprobar la exactitud del encargo que se realizó, y no lo que se prescribió a posteriori.

La parte reclamante comparece a la audiencia, y alega, en síntesis, que nada de lo leído es cierto, pues no encargó la gafas con los cristales, debido a que, por el reducido campo de visión de sus ojos, la graduación correcta de los cristales se la hicieron en una clínica de Leganés, donde encarga los cristales. El problema es que en XXX “le metieron las gafas por los ojos”. Además de ello, encargo sólo la montura, porque su coste le resultaba más económico. Al poco tiempo de recoger las gafas, comprobó que le empezó a doler la cabeza, por lo que tenía que cerrar los ojos. Acudió a la tienda para explicar el problema, pero no le prestaron atención alguna. Después de lo ocurrido, fue a XXX, donde le confirmaron que la graduación de las gafas adquiridas en el XXX no era coincidente con la que verdaderamente tenía en las antiguas. Aporta documento acreditativo de la graduación de sus gafas, anteriores a las adquiridas en el Centro XXX, así como las propias gafas objeto de la reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN: Suspende** la emisión de Laudo, acordando la **práctica** de la **prueba** consistente en:

Oficiar al COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS DE MADRID a fin de que designe Perito para la emisión de informe pericial, consistente en comprobar la graduación de las gafas realizadas por el XXX, y verificar si es coincidente con la graduación realizada por XXX, de acuerdo con la documentación aportada por la reclamante, que se envía a dicho Colegio, junto con las gafas que entrega la reclamante en el acto de la audiencia.

Una vez practicado el citado peritaje, será enviado al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, junto con las gafas objeto del mismo, al objeto de que se dicte el correspondiente Laudo Arbitral por este Colegio, procediendo a poner a disposición de la reclamante las gafas que, en este acto, se dejan en depósito para su peritaje.

LAUDO:

Tras lo cual, una vez emitido el correspondiente dictamen pericial 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: **ESTIMAREN SU TOTALIDAD la pretensión de la reclamante**, por lo que, a la vista del peritaje, requerido por el Colegio Arbitral como prueba fundamental en base a la que emitir su decisión, y que se acompaña al presente Laudo y se transcribe, a continuación en el mismo, **procede que la reclamada reintegre a la reclamante el importe de las gafas (64,00 €), objeto de la reclamación arbitral, pudiendo retirar, el representante que la reclamada designe al efecto, dichas gafas**, para que, en su caso, queden en poder de la parte reclamada, de la sede del instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid, sita en la calle del General Díaz Porlier, 35, donde se encuentran en depósito, todo ello, dentro del plazo de treinta días siguientes a la notificación del presente laudo, con exhibición del mismo, de tal manera que, si la reclamada no verifica la retirada de las gafas en el lugar y plazo indicados, dichas gafas quedarán a disposición del instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid, para su destrucción. El peritaje, en base al cual se toma la anterior decisión, se expresa en los siguientes términos:

“Don XXX, Óptico-Ortometrista colegiado nº XXX de la Primera Delegación Regional del Colegio nacional de Ópticos-Optometristas.

DECLARA: *Que la Comisión Permanente de la Junta de Gobierno de la Primera Delegación Regional del Colegio nacional de Ópticos-Optometristas, le ha designado para emitir dictamen profesional, a petición de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con ocasión del Expediente nº ARBC-02467.0-2015.*

Significo que, en el momento de mi designación, no conozco ni a reclamante ni a reclamado.

Acepto la designación, a fin de dar cumplimiento a mi cometido, que desempeñaré de forma objetiva, según mi leal saber y entender. En el día de hoy, en la sede de la Primera Delegación Regional del Colegio nacional de Ópticos-Optometristas, se me hace entrega de una gafa metálica de aro completo de calibre 62/19 y varillas de acetato de 145 mm, con unas lentes antirreflejantes.

Compruebo con frontocómetro la graduación de las lentes, centros y alturas de las mismas, obteniendo los siguientes resultados:

RX: OD + 1,50 ESF OI + 1,50 ESF -0,50 CIL A 152°.

La distancia interpupilar es de 80 mm y la altura es de 20 mm.

En ningún momento he hablado ni mantenido contacto alguno ni con el reclamante ni con el reclamado.

CONCLUSIONES:

- La distancia interpupilar es altamente irregular. Nunca he visto a ninguna persona con esa medida, lo cual me hace pensar que las lentes están mal montadas.*
- Sobre si la graduación de los lentes oftálmicos de la gafa analizada compensan las necesidades visuales de su portador/a, no puedo emitir ninguna conclusión al no haber efectuado un examen optométrico al reclamante.*

En Madrid, a 6 de octubre de 2015

XXX

COLEGIADO N° XXX

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00966/2016

ASUNTO: DEVOLUCIÓN DE CREMA OCULAR POR DISCONFORMIDAD DEL PRODUCTO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Compró unas cremas para los ojos, por 400 euros, y la muestra de dicha crema que le aplicaron le ocasionó unas “**lesiones oculares**” diagnosticadas tanto por un dermatólogo como por un oftalmólogo. Reclamó al establecimiento y sólo le pusieron trabas, haciéndola acudir al mismo hasta en cuatro ocasiones. El producto está sin abrir y lo tiene en su poder. Solicita la devolución íntegra del importe que pagó por ellos y no el cambio por otro.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que el día 22/10/2015 le aplican una muestra de un producto y le dan cita, para efectuarle un tratamiento, para el día siguiente, 23, y cuando finaliza adquiere dos productos de los que se le han aplicado. Le producen una reacción alérgica en el rostro, que desaparece en dos días. No utiliza los productos comprados. Reclama, le proporcionan unas muestras, que al aplicarlas vuelven a producirle alergia. Con fecha 28 de octubre de 2015 cumplimenta la hoja de reclamaciones. Aporta informe médico del servicio de urgencias, de fecha 3/11/2015. Manifiesta que debía haber acudido también al servicio médico cuando se le produjo la primera reacción. No quiere que se le cambie por otros productos.

SOLICITA:

La devolución del importe abonado por los dos productos adquiridos (399 euros), que se le ofreció en un primer momento por la persona que la atendió.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, en escrito mediante el que responde a la reclamación y acepta someter este litigio al arbitraje de consumo, ofrecen a la reclamante la posibilidad de elegir, por el total del importe abonado, entre su amplia gama de productos que le aconsejen sus profesionales según sus necesidades y circunstancias. En la hoja de reclamación, de fecha 28/10/2015 alegan que tienen un cartel en caja que pone “no se admiten devoluciones. Los cambios deberán efectuarse en el plazo de 15 días”, que se le ofreció un cambio por otro producto y no aceptó; se le hace una demostración con el producto en los ojos y vuelve al día siguiente, después de ver el buen resultado y lo compra. Después han visto varias veces a la cliente y no han detectado nunca en su rostro ningún tipo de alergia.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral, aunque presenta nuevo escrito, del que se da traslado a la reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones. Manifiesta que en ningún momento detectaron nada en zona ocular ni reacción alguna en la cliente, que no fue al médico hasta pasados 13 días desde la primera vez que probó sus productos, que le han ofrecido probar otras líneas para comprobar posible reacción y que negó cualquier cambio y reclamó su dinero sin probarlos. La línea azul, que adquirió, es la más vendida, no ha tenido nunca reclamación ni reacciones, muy conocida en Estados Unidos y ha aprobado todos los exámenes de los laboratorios más estrictos de allí. El día 31 de marzo de 2016, entregaron en la Consejería de Sanidad, toda la documentación que les pidió la inspectora, pasando así esta inspección.

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: NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión de la reclamante por cuanto el motivo que alega, para solicitar la devolución del importe abonado por el producto adquirido, según manifiesta, es el de "reacción alérgica en el rostro" y "lesiones oculares", materia excluida expresamente de arbitraje de consumo, tal y como se establece en el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial para formular reclamación al respecto.

EXP: 01706.7/2016

ASUNTO: DEFECTOS EN MUEBLES DE COCINA

OBJETO DE LA RECLAMACION Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con los muebles de cocina instalados. Detectan defectos en los muebles que instalaron (golpe en una de las puertas, dos muebles superiores no tienen las medidas correctas y los instalan 2-3 cms. separados de la pared; un mueble inferior tampoco tiene las medidas y para corregir el error colocan un listón de madera que cambia por completo la estética de la cocina, quedando asimétrica y no ajustándose a los planos y diseño que le hicieron y que fue lo que compró. Informó unas 20 veces del problema, tardaron de 2 a 3 meses en acudir al domicilio y no le dieron solución.

SOLICITA:

Subsanen todos los defectos sin cargo alguno para él y asuman los costes derivados (quitar y poner encimera....) o 1.500 euros que calcula serían suficientes para pagar una tercera empresa que realice esos trabajos si ellos no son capaces de realizarlos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, habiendo sido citada, en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral ni presenta escrito alguno de alegaciones. 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, no habiéndose manifestado al respecto la parte aquí reclamada, al no haber presentado alegación alguna a lo largo del procedimiento, queda acreditado, por las fotografías aportadas, que existen ciertas anomalías en los muebles instalados por lo que la reclamada deberá reparar, sin cargo alguno, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente laudo, las anomalías que el reclamante refiere en la solicitud de arbitraje, (de la que se ha dado traslado a la reclamada).

Si la reclamada no subsanara dichas anomalías, deberá reintegrar al reclamante, en el plazo establecido para el cumplimiento del presente laudo, la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA EUROS (750 euros), impuestos incluidos, por ellas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

EXP: 2174.5 /2016

ASUNTO: VENTA DE ARTÍCULO PERSONAL DE CONSUMO (RELOJ) DEFECTUOSO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en el funcionamiento defectuoso de un reloj que había sido regalado al reclamante. Fue adquirido el 17/06/2014 y el receptor tuvo que llevarlo a reparar hasta en 3 ocasiones, por no funcionar correctamente sino con constantes retrasos

SOLICITA:

El reintegro del precio abonado por el reloj.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que se efectuaron en el reloj reparaciones y posteriormente se cambió por otro igual, presentando el mismo defecto, según el reclamante, lo que puede deberse a múltiples causas incluida la mala utilización del mismo, pues no les constan reclamaciones similares del mismo modelo de reloj. El reclamado no tiene inconveniente, previo nuevo examen del reloj por su servicio técnico, y si el defecto alegado se debiera a defecto de fabricación y no a cualquier otra causa, proceder a la devolución del importe abonado a la persona que realizó la compra.

LAUDO:

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

Acordando DESESTIMAR la pretensión del reclamante de reintegro del importe del reloj objeto de reclamación, por cuanto se comprueba que el reclamado ha atendido en todo momento la garantía del mismo y tiene el derecho a examinar el reloj, a través de su Servicio Técnico, para verificar la avería que este pueda presentar y, en su caso, repararla.

EXP: 3050.7 /2016

ASUNTO: VENTA DE ARTÍCULO PERSONAL (VESTIDO) POR CATALOGO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en el encargo de un vestido a medida por catálogo el 16/04/2016. Tomaron medidas y la reclamante dejó señal a cuenta por 376 €. Cuando se probó el vestido, dos meses más tarde, no era el encargado por catálogo, estaba sucio y le quedaba muy grande. En la tienda no le dieron ninguna solución.

SOLICITA:

El reintegro de la cantidad abonada 376 € y una indemnización de 500 € en concepto de daños y perjuicios por lo que le supuso buscar otro vestido a 1,5 meses de su boda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente la celebración de arbitraje, manifiesta que el día 16/04/16 la cliente encargo el vestido X del fabricante, firmo el contrato y la hoja de encargo y pedido, en el que figuran sus medidas (en ese momento), que se corresponden con las pedidas al fabricante. Dada la naturaleza del producto no se admiten cambios, según figura en contrato. El día 18/04/16 la reclamante o acudió a su establecimiento a hacer la primera prueba del vestido recibido de fábrica se percatan, tanto la vendedora como la cliente, que la pasamanería del cinturón no es exacta a la de la foto. En ese momento se la ofrece el cambio por otro cinturón sin coste adicional, a lo que la clienta accede. Al cabo de 3 semanas la reclamante llama a la tienda informando que había cambiado de opinión y no quería el vestido sino el reembolso del mismo, lo cual se le dijo que no era posible. Ante esa negativa presenta en tienda y solicita hoja de reclamaciones.

LAUDO:

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

Acordando ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto, si bien se comprueba que el vestido objeto de reclamación era nuevo y se correspondía con el encargo realizado, a la vista de las fotografías de la prueba del mismo se infiere que tras su arreglo y adaptación no podía asegurarse que dicho vestido quedara en perfecto estado, ya que era varias tallas más grande que la que precisaba; incumpléndose, por tanto, las expectativas de compra de la reclamante.

EXP: 3699/2016

ASUNTO: GARANTÍA DE COCHE DE BEBE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Se adquiere un coche para bebé el 10/01/2015. Desde su adquisición el coche ha sido enviado a reparar en 3 ocasiones: 26/06/2015; 10/09/2015 y 26/06/2016 por la misma avería, sin que se repare la misma.

SOLICITA:

Devolución del precio del coche (499 €) o un coche nuevo completo.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada acepta el arbitraje.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que, ante la falta de solución a las deficiencias del coche, presentó reclamación contra la tienda en donde lo adquirió, pero dicho establecimiento cambió de dueño y este no atendió la garantía. Por ello, reclama ahora contra el fabricante. Concreta su pretensión en que la empresa reclamada le arregle el coche o, en su defecto, le haga entrega de uno nuevo, de igual o superiores características.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de haber sido notificada en tiempo y forma. 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, ante la imposibilidad de hacer efectivo su derecho a la garantía frente al vendedor y, una vez aceptado expresamente el arbitraje por el fabricante acredita que el coche de bebe, objeto de la reclamación, fue reparado en varias ocasiones por dicho fabricante sin conseguir ponerlo en conformidad con el contrato.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente laudo en **EQUIDAD** por **UNANIMIDAD**.

Por lo expuesto, el Colegio Arbitral determina que se haga entrega al consumidor un coche de bebé nuevo, del mismo modelo que el que figura en los albaranes de reparación o, en su defecto, de otro coche de bebé nuevo, de iguales o superiores características.

EXP: 00068.8

ASUNTO: PERRO CON DISPLASIA DE CADERA

OBJETO DE LA RECLAMACION Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en la fecha de 4 de junio de 2016, mediante contrato nº 12452 adquirió a la mercantil reclamada un perro labrador por un importe de 650 euros. El mismo presentó la siguiente enfermedad "Displasia bilateral de cadera grado II-III, una enfermedad congénita, tal y como acredita el informe de veterinarios que se adjunta. Debido a que era necesario la realización de dos intervenciones quirúrgicas y, teniendo en cuenta que se encuentra en el periodo legal de garantía, por lo que el vendedor responde de la falta de conformidad del bien, se efectuó una reclamación a la empresa.

SOLICITA:

Que la mercantil asuma todos los gastos ocasionados por las intervenciones quirúrgicas. Se adjuntan copia de facturas y contrato, entre otros documentos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 10 de abril de 2018 en el que alega que es contrario a la verdad que no haya atendido las reclamaciones del comprador, que se opone a la valoración efectuada por el veterinario del Centro Veterinario xx de 16 de noviembre de 2016, y el posterior de fecha 8 de junio de 2017 emitido por D. xxxx; así mismo el diagnóstico veterinario firmado pro Dña. xxx, veterinaria colegiada nº xx tras una exposición razonada concluye que no solo no era necesario intervenir quirúrgicamente al animal, sino que además está contraindicado.

Además de la garantía legal de 2 años y una garantía adicional de vida del animal que permite la reposición del animal, ofrece la devolución del precio de adquisición del cachorro, sin necesidad de reintegrar al animal por su parte, este compromiso decaerá si no es aceptada por el comprador.

Con fecha 10 de mayo de 2018 D. xxxxxxxxxxxxxxxx presentó escrito en el que manifiesta que no está conforme con la solución propuesta por la mercantil reclamada, puesto que el defecto es de origen y el vendedor, conforme a la legislación, es el que responde de la falta de conformidad, teniendo que subsanar la misma y asumir todos los gastos necesarios para llevarlo a cabo.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que el grado de displasia diagnosticado por la empresa y el veterinario al que llevó el perro difieren, siendo la causa principal de la urgencia de la intervención quirúrgica.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, manifestando que en el momento de la venta no hay ningún síntoma, que una cadera no es perfecta o destruida y que el reclamado se empeñó en entrar en una cirugía

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 al considerar que ante los dos informes veterinarios discrepantes aportados por las partes no queda demostrada la necesidad de cirugía, ni la posibilidad de determinar con antelación la enfermedad que se va a desarrollar, consideramos que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante la cantidad de 650 euros, cumpliendo así la obligación de reparar reponiendo la cantidad abonada por la compra del animal . Dadas las características del hecho reclamado, las dificultades de sustitución, cuidados recibidos y vínculos que se hayan podido generar, el perro queda en poder del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



VIVIENDA REFORMAS Y REPARACIONES A DOMICILIO

EXP: 00402.8/2016

ASUNTO: ACTUACION NEGLIGENTE EMPRESA SERVICIOS INMOBILIARIOS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en que la empresa reclamada actuó de intermediaria entre propietario e inquilino en la gestión del arrendamiento de un inmueble, siendo su actuación nefasta incurriendo en falta de información, información incompleta y no veraz, no realizando el servicio de acorde a la ley.

SOLICITA:

Reintegro del importe íntegro de los honorarios por la gestión de arrendamiento, fijados en 1.700 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 1 de marzo de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, quedando incorporado al expediente.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 21 de marzo de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando la disconformidad con sus alegaciones, y queda incorporado al expediente.

LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al Colegio se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** en el que Acuerda:

DESESTIMAR la pretensión de la reclamante al considerar que no está acreditada en el expediente la incidencia sobre el estado de sujeción de la vivienda, ni el gasto realizado para su limpieza, y que no concurre responsabilidad de la empresa reclamada en los hechos reclamados, puesto que el propietario de la vivienda conocía con antelación suficiente la fecha de firma del contrato y entrega de las llaves, y que la vivienda debía estar limpia y recogida.

EXP: 01241.4/2016

ASUNTO: VENTA DE AUDIFONOO DEFECTUOSO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el servicio prestado por la empresa reclamada, en relación con un audífono que adquirido por el reclamante en octubre de 2014. El aparato no funcionaba bien y que le ocasionó una infección.

SOLICITA:

La devolución de la cantidad pagada por el audífono (1750 euros)

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, ya que en todo momento han estado dispuestos para solucionar el problema, pero es la reclamante la que no colabora, el audífono funciona pero tiene que tener un mantenimiento, que no es imputable a la empresa si no a la reclamante.

LAUDO:

Se dictó LAUDO, en **EQUIDAD**

ESTIMANDO en parte la pretensión de la reclamante, por lo que la empresa reclamada tendrá que reintegrarle 1000 euros, y en ese mismo acto la reclamante hará entrega del audífono.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

EXP: 1384/2016

ASUNTO: DEVOLUCIÓN DE FIANZA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

No le han devuelto la fianza de un inmueble vacacional. Solicita se le reintegre la diferencia entre la fianza entregada y los gastos de agua y luz, justificados mediante facturas, importe que cuantifica en 200 euros.

SOLICITA:

La devolución de la parte de fianza que proceda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito en el que acepta tanto la mediación como someter este litigio al arbitraje de consumo, incluido en expediente, manifiesta, entre otras que le alquiló el piso para todo el mes de julio 2015, por 1.000 euros y una fianza de 200 euros. Reservó para la segunda quincena de agosto (porque la primera ya estaba reservada) pero no se presentó, con el consiguiente perjuicio que les ocasionó al no poder alquilarlo ya. Ese fue el motivo por el que no le devolvió la parte proporcional de los 200 euros, una vez que descontara el agua y la luz y es su proposición amistosa al conflicto.

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 por cuanto los 200 euros, objeto de controversia, tal y como se recoge en la cláusula IV del contrato de arrendamiento por temporada, suscrito por las partes, han sido abonados por el reclamante, como **“depósito y serán devueltos una vez comprobado el estado de la vivienda y restado el consumo de agua y luz que correrán por cuenta del arrendatario”**, no constando expresamente ninguna otra condición al respecto.

Por ello, habiendo sido aportada solamente la factura de electricidad, cuyo periodo de facturación comprende del 26/06/2015 al 27/08/2015, es decir, dos meses, por importe de 76,31 euros, impuestos incluidos, el reclamante deberá hacerse cargo, en equidad, de la mitad de dicho importe (38,15 euros) al haber estado sólo el mes de julio en la vivienda y no se hará cargo del consumo de agua, de dicho mes, al no haber sido aportada factura acreditativa de su consumo ni documento bancario de abono, por lo que **la parte reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CIENTO SESENTA Y UN EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS (161,85 euros), impuestos incluidos**, importe resultante de descontar 38,15 euros, de consumo de electricidad, a los 200 euros entregados como depósito, tal y como ambas partes contrataron.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2210

ASUNTO: EL MATERIAL PRESUPUESTADO Y EL FINALMENTE COLOCADO NO COINCIDEN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Con fecha 29/05/ xx le da presupuesto de 1.652 € IVA incluido para la instalación de ducha con mampara, plato, grifería y alicatado, con retirada de bañera preexistente. Lo realizado no se corresponde con lo presupuestado, en concreto: en vez de *Gresite* ha instalado azulejo imitación *Gresite*; la mampara tiene distinta medida que el plato de ducha y los cantos de vidrio no tiene protección.

SOLICITA:

Un descuento en la factura. Ofrece 1.100 € en total, IVA incluido.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que la realización de la obra se corresponde absolutamente con lo presupuestado y que nada más iniciar los trabajos la reclamante ya les pidió una rebaja en el precio. Se oponen a cualquier tipo de rebaja en el precio.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que pidió a la reclamada un plato de ducha más corto del que finalmente le instalaron, pues existe una puerta en el frente muy próximo al ángulo de la ducha, que propicia que se pueda tropezar. También les solicitó que el *gresite* fuera igual que el que tiene instalado en una bajante del baño y no fue así. Previamente a la instalación la reclamada no le enseñó muestras, catalogo plano ni medidas de la obra encargada. Por eso está disconforme y no ha pagado la factura. Concreta su pretensión en que XXX le haga un descuento en la factura. Entiende que solo debe pagar 1.100 € en total, IVA incluido.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que, previamente al inicio de la obra enseñó a la Sra. XXX catálogos de la mampara a instalar. Aporta dichos catálogos. La aceptación del presupuesto por la reclamante fue verbal. Nada más comenzar la obra la reclamante ya les solicitó un descuento en factura. Han intentado dar todas las soluciones posibles para que la reclamante quede conforme. Concreta su pretensión en que la reclamante le pague la obra realizada, 1.652 €, cantidad por la que formula reconvención.

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 material de revestimiento presupuestado el 29/05/2015 por XXX indica *gresite azul* y el finalmente colocado es una baldosa de imitación de dicho material.

El resto de la obra realizada se estima suficientemente informada y la reclamante no hace objeción alguna en cuanto a deficiencias o defectos de remate en la misma; argumentando, tan solo, la escasa distancia de la puerta del baño con el plato de ducha. Argumento que es inconsistente, puesto que la bañera sustituida por el plato de ducha tenía las mismas medidas que este; por lo cual la distancia es la misma.

Con base en lo expuesto, el Colegio Arbitral determina que:

XXX debe hacer una rebaja del 50 % en el precio presupuestado el 29/05/2015 en la partida “*Actuaciones de Albañilería*”, en la cual se incluye el alicatado. Es decir, minorarla en 249,50 €

Se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en la cantidad de mil trescientos cincuenta Euros con noventa y seis Cts. (1.350,96 €) importe que deberá serle abonado por la Sra. XXX; tras cuyo pago quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2095.4

ASUNTO: PRESUPUESTO PARA EL CERRAMIENTO METÁLICO DE TERRAZA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante solicitó presupuesto para el cerramiento metálico de su terraza Tuvo que hacer varias modificaciones por imposición del Ayuntamiento y ocurrió que se firmó el presupuesto sin actualizar la fecha. En ningún momento solicitó que pasaran los técnicos de la empresa reclamada por su domicilio a realizar las mediciones ni se le informó que tuviera que añadir una cantidad a los presupuestado.

SOLICITA:

El día el 21/04/2016 realizó un ingreso bancario a por importe de 4.784,34 € por la factura nº 122/16 de 21/04/2016. Finalmente la obra no se realizó por decisión unilateral de la reclamada y la reclamada solo le ha devuelto 4.058,34 € el 06/09/2016 Solicita: 726 € que faltan.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que el 15/09/2015 se realizó el presupuesto nº 29.224 para el cerramiento de terraza en el domicilio de la reclamante. Se modificó el presupuesto en varias ocasiones (28/09/2015; 26/02/2016 y 29/03/2016). El 29/03/2016 la reclamante firma el presupuesto y el 21/04/2016 les hace transferencia bancaria por el importe de la factura. Posteriormente la cliente sigue solicitando reformas y modificaciones que originan estar ocupados desde el 09/09/2015 hasta el 27/07/2015, sin que se defina por esta el trabajo a realizar, con la dedicación de tiempo, visitas, gastos de desplazamiento, dibujos... etc. Se ha devuelto el pago consignado por la cliente descontando los gastos de gestión que se han generado y calculado de forma magnánima.

LAUDO:

Previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** acordando **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto el hecho controvertido lo constituye una retención arbitraria, por parte de la empresa reclamada, de una cantidad a cuenta pagada para la realización los trabajos presupuestados.

Dichos trabajos estaban condicionados a la licencia del Ayuntamiento de la localidad que, finalmente, no autorizó el proyecto. Hecho que debe ser acatado por la empresa reclamada no solo en observación de la legalidad, sino porque así fue informada por la reclamante.

Con base en lo expuesto, este Colegio Arbitral considera que la reclamada, de forma unilateral, aplico unas condiciones resolutorias no pactadas en el contrato, imponiéndole a la reclamante unos gastos de gestión no informados previamente.

No obstante, este Colegio Arbitral considera, igualmente, que la carga de los trabajos realizados en la confección del proyecto de cerramiento no debe recaer exclusivamente sobre la reclamada, habida cuenta, además, que las distintas modificaciones surgidas en la tramitación del mismo no son imputables a dicha reclamada.

Por ello, el Colegio Arbitral estima que la reclamante debe asumir unos gastos razonables, derivados de la resolución del contrato y la empresa reclamada tiene derecho a percibirlos. En este sentido, se determina que:

- La reclamada debe reintegrar a la reclamante el 50 % de la cantidad retenida en concepto de gastos de gestión, es decir, trescientos sesenta y tres Euros (363 €); modificando en tal sentido la factura nº 261/16, de fecha 29/07/2016.

El abono de la cantidad anterior se realizará mediante transferencia bancaria de la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



VENTAS ON LINE, A DISTANCIA Y FUERA DE ESTA- BLECIMIENTO COMERCIAL

EXP: 00734/2015

ASUNTO: DEFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL TRABAJO DE PINTURA MEDIANTE CUPÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En junio de 2014 contrató con XXX la pintura de su vivienda, enviándole el 10 de septiembre de 2014 a un pintor, que pintó su casa pero dando sólo una mano, en vez de dos como tenía contratado. Pasadas dos semanas empezaron a desconcharse los techos, se comunica con XXX que le deriva al pintor, que se desentiende. XXX no se hace cargo de los desperfectos.

SOLICITA:

Solicita que vuelvan a pintar y arreglen los desperfectos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

En el acto de la Audiencia parte reclamante comparece mediante escrito en el que concreta su pretensión en 950 euros, que es el importe con que valora XXX en su cupón, aunque supone que le costará más cara, puesto que hay que arreglar todos los techos y dar (mínimamente) una segunda mano de pintura a los paramentos. Aporta documentación fotográfica y presupuesto de pintura por importe de 1.085,37 euros (IVA incluido).

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando por escrito que XXX es un intermediario de la sociedad de la información. Empresarios/Empresas que prestan servicios de todo tipo publican campañas en XXX. en dichas campañas ofrecen sus servicios con un descuento determinado. XXX realiza las acciones de marketing y publicidad necesarias para promover la venta de esos servicios que presta el empresario, y facilita la adquisición de un cupón que se canjea directamente en el empresario, que es el que presta el servicio al precio indicado en el cupón. Adjunta el cupón de la oferta adquirida por el usuario, en el que se puede comprobar en lugar bien visible el nombre de la empresa que presta el servicio (XXX), la dirección, el teléfono y el mapa donde puede encontrarlos. En ningún momento se indica que es XXX quien realiza los trabajos, ni aparecen sus datos como prestador del servicio. Las condiciones que aparecen en los cupones son las que indican los empresarios, ya que son ellos las que las imponen como prestadores. XXX no vende productos ni servicios, se limita a darlos publicidad.

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 están acreditados los desperfectos reclamados, que el valor del trabajo que ocasionó los desperfectos están valorados en 950 euros según consta en el cupón aportado al expediente, y que la relación contractual se establece entre el reclamante y la empresa XXX, que son la parte compradora y vendedora del cupón, entidad a la que el reclamante abona el precio estipulado, y por lo tanto XXX debe abonarle la cantidad de 950 euros (impuestos incluidos), como consecuencia de la deficiente prestación del trabajo de pintura realizado en ejecución del cupón ofertado y adquirido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA** con el voto en contra del vocal en representación de la asociación **CONFIANZA ONLINE**.

EXP: 00977/2015

ASUNTO: ERROR INFORMÁTICO Y NUMÉRICO EN EL DOCUMENTO DE PETICIÓN DE PEDIDO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Como portador de dos líneas en XXX el día 31/10/2014 realiza la compra on-line de dos terminales XXX, a coste 0 € y los gastos de envío. Transcurridas 72 horas sin recibirlos, llama en repetidas ocasiones y siempre le responden que su pedido está en curso. El 19/11/14 le comunica por SMS que sus pedidos han sido anulados. Ha reclamado a XXX sin que esta le dé solución a su reclamación. Aporta documentación afecta a la compra.

SOLICITA:

Recibir los dos terminales adquiridos on-line a coste 0 €, puesto que su compra se ajusta exactamente a lo que en ese momento describía la página de XXX.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que el reclamante tiene contratadas las líneas XXX y XXX. Tanto la publicidad como el precio del terminal XXX ofertado a través de su página web aparecía correctamente al precio de 19 €/mes durante 24 meses, con un pago inicial de 231 €. Adjuntan información de dicha página.

El reclamante no aporta publicidad alguna de la oferta de referencia. No obstante debido a trabajos técnicos, una incidencia en el momento de la finalización del proceso de compra del terminal hizo que de forma automática se remitiera al cliente un correo electrónico con un precio erróneo. Por ello XXX optó, en lugar de tramitar el pedido, a cancelar la solicitud en base a dicho error y remitir el siguiente mensaje al cliente: “Tu pedido de XXX ha sido cancelado, ya que incluía un precio erróneo por incidencia de sistema...” Solicitan Laudo desestimatorio.

En el acto de la AUDIENCIA la parte reclamante no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que constan por escrito en el expediente. La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reitera en las alegaciones presentadas.

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 error informático y numérico en el documento de petición de pedido por el aportado; ya que el precio establecido como pago único, de 689 €, no puede convertirse a 0 € en pago aplazado en 24 meses, sin motivación u oferta que así lo justifique y que no ha sido aportada por el Sr XXX.

Por lo expuesto no ha lugar a la entrega de los terminal reclamados, pues de otro modo se produciría un enriquecimiento injusto para el reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2004/2015

ASUNTO: APLICACIÓN DEL CONTRATO SUSCRITO POR LAS PARTES DEJANDO SIN EFECTO LA CANCELACIÓN EFECTUADA UNILATERALMENTE POR LA EMPRESA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 01/08/14, a las 14:14 horas realiza un pedido en la web de la reclamada de una Tablet XXX al precio de 39 €. Recibe confirmación del pedido y cargo en su cuenta bancaria. A las 15:00 h. recibe e-mail de cancelación del pedido por supuesto error en la web. La devolución del dinero no fue realizada hasta el 06/08/14.

SOLICITA:

El perfeccionamiento del contrato de compra venta al precio ofertado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que se produjo un fallo de la configuración en la oferta publicada por la web XXX. Su mercantil de modo diligente, tan pronto como tuvo conocimiento del fallo puso en marcha todos los mecanismos correctores necesarios, reintegrando el importe de la venta a los clientes y la posibilidad de adquirir el producto al precio de coste. El pedido, de fecha 01/08/15 y la devolución se produjo ese mismo día. Solicita el archivo de las actuaciones.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en las alegaciones presentadas.

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 tenor de la normativa específica de comercio electrónico (Ley 34/2002) y la remisión que realiza a las normas civiles y mercantiles de nuestro ordenamiento jurídico (arts. 1256 1258 1262 y 1445 CC.), los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos en dicha normativa cuando concurren el consentimiento de ambos contratantes y los demás requisitos para su validez.

En el presente caso, se constata que la contratación realizada está perfeccionada desde el momento en que la oferta realizada por el vendedor, a través de su página web, ha sido aceptada por el adquirente (pedido nº XXX de 01/08/2014). La posterior decisión unilateral de una de las partes, en este caso del oferente, basada en la apreciación de un error propio del que solo él es responsable, no puede alterar las condiciones pactadas en el contrato.

El consentimiento prestado por ambas partes queda patente, además, por el contenido de la propia normativa específica para este tipo de contratación (Ley 34/2002), cuando en su artículo 28, titulado “*Información posterior a la perfección del contrato*” obliga al oferente a confirmar la recepción de la aceptación del consumidor. Acto que XXX ratifica el mismo día 01/08/2014, a las 14:15 horas, a través de correo remitido al Sr. XXX, que obra en el expediente.

Se aprecia, por otro lado, que el precio ofertado del producto no era suficientemente indicativo de un error manifiesto. Finalmente, no se aprecia en la contratación efectuada la existencia de mala fe o un afán de lucro por parte del reclamante, correspondiendo en todo caso a la empresa reclamada la prueba en contrario; prueba que no ha aportado al expediente.

Por todo lo expuesto, el Colegio Arbitral determina que XXX haga entrega al Sr. XXX del pedido realizado por este el día 01/08/2014, consistente en XXX, en las condiciones y al precio de 39 € que figura en el documento de *Recibo de pedido XXX*, fechado el 01 de Agosto de 2014.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA**, con el voto en contra de la Vocal representante del Sector Empresarial, cuya motivación se anexa al presente Laudo.

EXP: 00463.3 / 2016

ASUNTO: CAMBIO UNILATERAL DE CONDICIONES DE COMPRA DE BILLETES AUTOBUS ONLINE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el error padecido al comprar dos billetes a través de la página web venta.avanzabus.com, pues tras hacer la reserva, le cambiaron de forma automática las fechas y precios de los billetes

SOLICITA:

El reclamante solicita el reintegro del precio de los dos billetes adquiridos (103,50€).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no ha formulado alegación 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.

EXP: 0766.6/2016

ASUNTO: COMPRA ONLINE TELEFONO MOVIL DEFECTUOSO EN PERIODO DE GARANTIA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en que en junio de 2015 compró un teléfono marca XXX precintado con garantía de 12 meses por 333,52 euros. Lo recibió el 7 de julio precintado. A los seis meses el móvil deja de funcionar, lo llevó a SAT del fabricante y le dicen que no está en garantía porque no era nuevo y la pantalla estaba manipulada.

SOLICITA:

La parte reclamante solicita el reembolso del importe abonado 333,52 por el teléfono y devolver el terminal.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada aporta escrito manifestando que han enviado un correo electrónico para poder realizar el reembolso al número de cuenta que facilite la reclamante, pero no se ha recibido respuesta.

LAUDO:

Se dicta Laudo Conciliatorio en **EQUIDAD** debiendo abonar la empresa reclamada a la parte reclamante el importe del terminal impuestos incluidos, en la cuenta bancaria designada por la parte reclamada, mientras que la empresa recogerá el terminal en el domicilio de la reclamante.

EXP: 00823.7/2016

ASUNTO: COMPRA ONLINE ORDENADOR DISPUTA SOBRE EL PRECIO OFERTADO EN LA PAGINA WEB

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en: El día 18/9/2015 realiza la compra de un ordenador en la web por importe publicado de 410,76 euros. El mismo día el reclamante recibe un correo electrónico de confirmación indicando fecha de entrega y unas condiciones contractuales a las que ambas partes se acogen mediante contrato de compraventa. El día 21 de septiembre recibe un correo de la empresa de venta indicando que había habido un error en el precio y que si el reclamante quería el producto ofertado, tiene que abonar 341,24 euros adicionales (en total 752 euros) de lo contrario el pedido se entendía cancelado.

El mismo día 21 el reclamante manifiesta su disconformidad, y la empresa le hace contraoferta por importe total a abonar por el ordenador de 719 euros. La tienda online mostraba en su página varias tiendas con precios similares, por lo que considera que no es un error. Alega la entidad reclamada que ellos no venden solo publican el producto de una tienda externa

SOLICITA:

El reclamante solicita que le entreguen el equipo al precio pactado, u otro de similares características al ofertado en su día, por si ya había depreciado su valor.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada alega, en primer lugar, que carece de legitimación pasiva, ya que no ha actuado en ningún momento como vendedor del producto sobre el que versa la reclamación. El reclamante una plataforma i-market que presta un servicio a terceros a través del cual éstos pueden ofertar y vender sus productos. El vendedor y responsable no es la plataforma sino el tercero que anuncia sus producto a través de la aquella. Consideran que este es el responsable de la venta de sus productos así como de ofrecer asistencia técnica en cuanto a las reclamaciones del comprador, o respecto de cualquier otro asunto entre ambos. Las características descritas en la oferta del producto son fijadas únicamente por el tercer vendedor, según condiciones contractuales y le son requeridas al vendedor, Solicita que se archive la reclamación.

LAUDO:

El colegio arbitral considera que la entidad reclamada gestiona la plataforma que sirve como lugar de intercambio entre vendedores externos y eventuales compradores, y sobre la base de las pruebas y alegaciones acuerda:

DESESTIMAR la pretensión del solicitante respecto de la empresa reclamada, al considerar que en el presente asunto quién ha fijado y modificado los precios del ordenador adquirido en fecha 18 de septiembre de 2015 ha sido el vendedor del producto, tal y como ha quedado acreditado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00837.4 / 2016

ASUNTO: COMPRA ONLINE DE TERMINAL IMPORTADO DEL EXTRANJERO SIN GARANTIA DEL FABRICANTE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la información sobre la carencia de garantía por parte del fabricante (empresa internacional) de una terminal adquirida el 30/11/14 mediante importación desde los Emiratos Árabes, de

todo lo cual no fue informada.

SOLICITA:

Solicita la entrega de un terminal que cumpla con los requisitos comerciales o en su defecto la **devolución de su precio (299€)** más intereses de demora.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

El reclamado alega que la rotura de la pantalla no está cubierta por la garantía

LAUDO:

Se acuerda por **UNANIMIDAD DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante por cuanto, vista la incidencia padecida en el terminal objeto de controversia (rotura de la pantalla), no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, pues la misma no está cubierta por garantía alguna pues no se puede considerar defecto de fabricación.

EXP: 01663.4/2016

ASUNTO: COBRO DE CANTIDAD DISTINTA DE LA OFERTADA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con el importe facturado por la reclamada. Con fecha 22/03/2016, contrató, telefónicamente, una potencia de 4600W y le indican que el coste de alta asciende a 120,60 euros y le han facturado 206,37 euros. Solicita se le reintegre la diferencia y se le proporcione la grabación de dicha información.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 29/06/2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, considera que la información que se le dió por teléfono no se ha cumplido, el CD que le han enviado es una conformidad a la "grabación previa".

SOLICITA:

Solicita el reintegro de la diferencia 85,77 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 21/06/2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que no han identificado inicialmente ninguna anomalía, entendiéndose que procede la factura emitida por 206,37 euros. Indican los conceptos aplicados (derechos de extensión, de acceso y enganche). En la factura, de fecha

28/03/2016, se han anulado los derechos de enganche de importe 9,4 euros.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que la información en la que le indican el importe y le recogen sus datos personales no ha sido aportada a pesar de haberlo requerido a la compañía.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, por escrito, incluido en expediente, mediante el que reitera sus alegaciones y manifiesta que la grabación corresponde a la contratación realizada, adjuntan información relativa a la tarifa, contratada por el 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: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto queda en entredicho la información, que la reclamante manifiesta haber recibido, sobre el importe a facturar (120,60 euros), y el facturado por la reclamada (206,37 euros). Información, que hace que la reclamante se decida a contratar y que no puede acreditar al no figurar dicho concepto/importe, en la grabación ni en el contrato escrito, aportados por la reclamada. Por ello, sustentando esta decisión en un déficit probatorio, en lo que a la citada información se refiere, que no es imputable a la reclamante y sin cuestionar la procedencia de los conceptos facturados, en justa equidad, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de OCHENTA Y CINCO EUROS CON SETENTA Y SIETE CÉNTIMOS (85,77 euros)**, impuestos incluidos, importe resultante de la cantidad cobrada y la que debería haberse cobrado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3050.7 /2016

ASUNTO: VENTA DE ARTÍCULO PERSONAL (VESTIDO) POR CATALOGO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en el encargo de un vestido a medida por catálogo el 16/04/2016. Tomaron medidas y la reclamante dejó señal a cuenta por 376 €. Cuando se probó el vestido, dos meses más tarde, no era el encargado por catálogo, estaba sucio y le quedaba muy grande. En la tienda no le dieron ninguna solución.

SOLICITA:

El reintegro de la cantidad abonada 376 € y una indemnización de 500 € en concepto de daños y perjuicios por lo que le supuso buscar otro vestido a 1,5 meses de su boda.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente la celebración de arbitraje, manifiesta que el día 16/04/16 la cliente encargo el vestido X del fabricante, firmo el contrato y la hoja de encargo y pedido, en el que figuran sus medidas (en ese momento), que se corresponden con las pedidas al fabricante. Dada la naturaleza del producto no se admiten cambios, según figura en contrato. El día 18/04/16 la reclamante o acudió a su establecimiento a hacer la primera prueba del vestido recibido de fábrica se percatan, tanto la vendedora como la cliente, que la pasamanería del cinturón no es exacta a la de la foto. En ese momento se la ofrece el cambio por otro cinturón sin coste adicional, a lo que la clienta accede. Al cabo de 3 semanas la reclamante llama a la tienda informando que había cambiado de opinión y no quería el vestido sino el reembolso del mismo, lo cual se le dijo que no era posible. Ante esa negativa presenta en tienda y solicita hoja de reclamaciones.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** acordando ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto, si bien se comprueba que el vestido objeto de reclamación era nuevo y se correspondía con el encargo realizado, a la vista de las fotografías de la prueba del mismo se infiere que tras su arreglo y adaptación no podía asegurarse que dicho vestido quedara en perfecto estado, ya que era varias tallas más grande que la que precisaba; incumpléndose, por tanto, las expectativas de compra de la reclamante.



SUMINISTROS, AGUA, GAS Y ELECTRICIDAD

EXP: 00955/2015

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación de consumo de XXX del periodo 4/8/2014 a 1/10/2014.

SOLICITA:

La devolución del importe cobrado de más, 143,08 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta alegaciones que se incluyen en el expediente.

En el acto de la AUDIENCIA, la parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, y aporta informes del laboratorio.

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, ya que los informes aportados del laboratorio no han detectado ninguna anomalía en el

contador, y el reclamante no ha aportado pruebas en contrario.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1389/2015

ASUNTO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONFORME A LO CONTRATADO POR LAS PARTES.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Durante septiembre de 2014 recibe una oferta de XXX, que acepta, solicitando copia del contrato. Pasado un plazo no le mandan los contratos y llama para interesarse. Le indican que no tienen nada registrado y le piden datos para una nueva solicitud y grabación, informándole XXX que siempre envían los contratos para su firma, ya que sin esta no activan el servicio. Pasado un mes no recibe el contrato pero sí una factura de XXX, cuando su anterior comercializadora le había facturado el mismo periodo. Posteriormente recibe los contratos y observa que no contienen los productos que había solicitado, descuentos etc.; por lo que firma el desistimiento y lo envía a XXX. Tras ello recibe un mensaje de XXX en su correo electrónico que le dicen que los contratos ya estaban vigentes y que el desistimiento está fuera de plazo.

SOLICITA:

La nulidad del contrato, la exclusión de sus datos de listados de morosos e indemnización de 2.000 €. Así como sanción a XXX.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que el 10/07/14 el cliente envió a través de la web solicitud de contratación de suministro de gas y electricidad con XXX. El 11/07/14 llamó para indicar que quería rectificar algún dato. El cliente se pone en contacto con XXX el 15/09/14 fecha en la que se realiza la contratación (adjuntan grabación) Tras solicitar los accesos a las distribuidoras, los servicios de gas y electricidad son activados el 01/10/14 y 04/10/14. Hasta la fecha de baja de los suministros, el de gas 20/12/14 y el de electricidad 22/01/15, se han emitido 4 facturas, de las que el cliente solo ha abonado una de ellas, debiendo a XXX 376,43 €. A partir de la primera factura el cliente empieza a reclamar que no quería la activación hasta que enviase los contratos firmados y que quería facturación concertada, lo que no se indica en la contratación. El 10/12/14, el cliente envía a través de la web solicitud de desistimiento; que es rechazado al haber transcurrido los 14 días desde la contratación. Concluyen que el contrato se celebró mediante llamada telefónica prestando el titular el consentimiento para la prestación de suministro de energía y el cliente autoriza para iniciar las gestiones encaminadas al suministro. Cumpliendo así lo establecido en la TR. De la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, citando artículos 71 (desistimiento) 98 y 104 (autorización para iniciar el suministro). Al día de hoy, el cliente no se encuentra en las listas de XXX. Solicitan la desestimación de la reclamación y reconviene por la cantidad indicada de 376,43 €.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que solicitó información a través de la página web de XXX. Quería que le aplicaran una discriminación horaria en dos periodos y una cuota fija que no figuraba en dicha web y así lo manifestó XXX, la cual le confirmó que podía contratar la modalidad que solicitaba. Pidió expresamente a XXX que antes de iniciar el servicio le mandara contrato por escrito. Cuando recibió dicho contrato comprobó que no tenía nada que ver con lo que había solicitado. Así, en las facturas que fue recibiendo, no se aplicaba la discriminación horaria ni el tipo de tarifa. No pagó las facturas, que ahora le están reclamando empresas de recobro (XXX). Concreta su pretensión en que no se dé por celebrado el contrato o que se apliquen las tarifas contratadas y la discriminación horaria solicitadas, y que excluyan sus datos de registro de morosidad.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

Previa deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en:

1º.- Solicitar a cada una de las partes intervinientes en el presente arbitraje la aportación de copia del contrato escrito celebrado el 15/09/14, así como copia de todas las facturas emitidas. Se presentan sendos escritos por parte de XXX y D. XXX.

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, así como oídas las grabaciones de la contratación realizadas el día 15/09/2014, en Colegio Arbitral considera acreditado:

- Que, con fecha 15/09/2014 el Sr. XXX da su consentimiento para la contratación de las tarifas de suministro de electricidad y gas informadas por el operador en el acto de la grabación, así como es informado de su derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días.
- Que, en dicha grabación, el Sr. XXX presta igualmente su conformidad al inicio, de forma inmediata, del servicio contratado.
- Que, por parte del Sr. XXX, no se acredita haber realizado el desistimiento al contrato citado dentro de los 14 días naturales siguientes a su celebración, según establece la normativa aplicable, recayendo en el consumidor y usuario la carga de la prueba.
- Que, el contenido de la grabación contractual coincide con los datos básicos que figuran en la solicitud previa a la contratación, realizada por el Sr. XXX a través de la página web de XXX, así como en las Condiciones Específicas del contrato, facilitadas posteriormente por XXX y en las facturas emitidas por dicha comercializadora.

A tenor de los hechos acreditados y de acuerdo a lo establecido en la Normativa aplicable: R. D Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; artículos 97.1 i); 98.6.7 y 8; 104 a) y 106.1 y 4; el Colegio Arbitral **ACUERDA**:

DESESTIMAR la pretensión del reclamante de declarar nulos los contratos suscritos con fecha el día 15/09/14 entre las partes intervinientes en el presente arbitraje, así como el resto de sus pretensiones.

En este sentido y constatado que, por parte de la empresa reclamada se han prestado correctamente los suministros de energía contratados y que las facturas emitida con fecha 21/11/14; 04/12/14 y 20/01/15, de importes respectivos 75,43 €, 104 € y 197 € han sido impagadas por el reclamante, **se estima la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de trescientos setenta y seis Euros con cuarenta y tres Cts.(376,43€)**; importe que deberá ser abonado por el Sr. XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1703/2015

ASUNTO: ERROR NO INVALIDANTE EN LA APLICACIÓN DEL DESCUENTO POR BONO SOCIAL

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 01/09/14 solicita a XXX el Bono Social por ser acreedor y cumplir los requisitos de la Resolución nº 10672 de 26/02/2009 (BOE 29/06/2009). A dicha solicitud aportó la documentación en la oficina de XXX de c/ XXX de Madrid. XXX le comunica la concesión del Bono Social con fecha 13/01/2015.

SOLICITA:

Que XXX le aplique y conceda el Bono Social con fecha 01/09/2014 y le devuelva lo cobrado demás en las facturas emitidas desde septiembre hasta ahora.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada manifiesta que: el Sr. XXX disfruta de Tarifa Último Recurso (antes denominado Bono Social) desde el 13/01/2015. De acuerdo con la normativa vigente, en las facturas con posterioridad a esta fecha, aparecerá el descuento correspondiente. No obstante, en caso de que el Sr. XXX disponga de documentación que acredite el envío de la documentación completa de su solicitud con anterioridad, puede hacérsela llegar para poder analizarla y pronunciarnos al respecto. En este sentido, indican que la documentación que adjunta a la presente reclamación está incompleta y no consta la fecha de envío de la misma, por ello no pueden darla por válida.

Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto.

LAUDO:

Tras lo cual el Arbitro **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 aporta documento expedido por XXX, de fecha 9 de octubre de 2014, en el que

consta literalmente que “...no hemos podido tramitar su solicitud de bono social por el siguiente motivo: falta fotocopia de la última factura de electricidad”; constando en el reverso de dicho documento la cumplimentación del requerimiento el día 16/10/2014, con el sello del punto de atención de XXX.

Si bien se aprecia en el texto del documento antes citado que la documentación requerida debía remitirse a un Apartado de Correos de Madrid, dicho error no invalida el derecho a la aplicación del bono social a la facturación del Sr. XXX a partir de la precitada fecha de 16/10/2014; máxime cuando la propia empresa reclamada poseía dicha factura en sus archivos.

Por lo anterior, este Órgano Arbitral determina que XXX debe reconocer y aplicar a la facturación emitida a partir del mes de noviembre de 2015 el descuento que corresponda al Sr. XXX por el bono social; reintegrándole el importe que le corresponda hasta la fecha de 13/01/2015.

EXP: 1804/2015

ASUNTO: CORTE DE SUMINISTRO SIN HABER TRANSCURRIDO DOS MESES DESDE EL REQUERIMIENTO FEHACIENTE DE PAGO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

XXX le ha realizado un corte de luz sin previo aviso. Al cambiar la potencia le enviaron 6 facturas por un importe de 471 €, de las que pago 4 facturas por 212,30 € y el resto, 258,70 €, solicitó aplazamiento, que le autorizaron en 6 pago. Al mes siguiente le dicen que el pago tiene que ser en 3 meses y le cortan la luz exigiéndole el total y el recibo del mes; quedando todo pagado.

SOLICITA:

La devolución de una de las 3 partes abonadas y no la han devuelto ni descontado. Así mismo solicita por las molestias ocasionadas un descuento en la próxima factura del 60 %.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que el plan de pagos contratado con el Sr. XXX fue anulado con fecha 17/02/15 por devolución de cuota por segunda vez. Se han realizado por XXX aviso de pago de factura: 23/03/14 (notificación fehaciente de corte- A.Rº de Correos nº XXXX) por impago de facturas de 29/07/14 (51,03 €) y 02/02/15 (207,67 €). No habiéndose producido el pago en los plazos correspondientes, se procedió al corte de suministro el 11/05/15. El 12/05/15 se reestableció el servicio.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que tenía contratada con XXX una tarifa con pagos mensuales fijos que, al final de año se regularizaba. Cambió de tarifa y el monto residual se lo facturaron de una sola vez. Pago

parte y el resto acordó con XXX un plan de pagos en tres veces. Ha pagado todas las facturas y está al corriente de pagos con la reclamada. Reclama por el corte injustificado y los perjuicios que le causaron al estar dos días sin luz. Concreta su pretensión en que XXX le indemnice con 200 €.

La parte reclamada no presenta escrito para el acto de la audiencia por lo que se dan por reproducidas las alegaciones presentadas el 09/06/2015.

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, sin entrar a dilucidar sobre la procedencia de la posible deuda previa que tuviera el Sr. XXX, no justificada por XXX, esta incumplió la normativa que regula las actividades de comercialización de Electricidad (R.Dº 1955/200 de 1 de diciembre, artículo 85) procediendo al corte de suministro del contrato nº XXX sin haber transcurrido dos meses desde el requerimiento fehacientemente de pago al Sr. XXX.

Así el aviso de suspensión de suministro se notificó al reclamante el día 26.03.15 y el corte de suministro eléctrico en su domicilio se realizó - según la propia reclamada- el día 11.05.15; es decir sin haber transcurrido el plazo de dos meses que establece la precitada norma. Por lo que este Colegio Arbitral declara injustificado e improcedente el citado corte de suministro, por parte de XXX.

Considerando, además, que el reclamante es una persona mayor y jubilada y que la normativa de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid (Ley 11/1998 de 9 de julio) otorga especial protección a este colectivo de consumidores, este Colegio Arbitral determina que XXX debe indemnizar al Sr. XXX con la cantidad por el solicitada; es decir, doscientos Euros (200 €).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2636/2015

ASUNTO: APLICACIÓN DE LO CONTRATADO POR LAS PARTES A LA FACTURACIÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamante expone que realiza tres contratos de XXX y uno de XXX con XXX, donde desde el mes de noviembre, que se confirmaron las mejoras y confirmaron los contratos, no se ha cumplido lo firmado por parte de XXX. Después de muchas llamadas y reclamaciones, no ha conseguido nada más que respuestas como: "Usted no tiene esos contratos", "Usted no tiene ese precio contratado", "Usted no tiene cuenta bancaria domiciliada". Después de un montón de meses la contestación de XXX es que el precio que pone fijo

durante un año no es cierto, que depende de la subida del IPC el 1 de enero y de las variaciones aprobadas por la Administración. Según ellos le tienen que devolver dinero, pero a día de hoy la reclamante no ha visto nada. La empresa reclamada realiza alegaciones que se incluyen en el expediente, y son leídas en la audiencia.

SOLICITA:

Que se revise todas las facturas y se aplique el precio que se ofertó y que la reclamante firmó en el contrato. Que si le deben de abonar dinero que se lo den ya. Que si pone fijo por un año el precio que se cumpla y de no ser así que no ponga fijo para no engañar a los XXX. Que cumpla con lo que ofrece, no solo en contratos sino en todas las ofertas, "fijo y sin sobresaltos".

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La reclamante presenta escrito de alegaciones que se incluye en el expediente y es leído en la audiencia.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito 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 EN PARTE** la pretensión de la reclamante, y teniendo en consideración las rectificaciones de facturas realizadas por XXX, la empresa reclamada tendrá que realizar los abonos y mandar a la reclamante copia de los contratos acordado entre las partes, y aplicar dichos contratos a la facturación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3305/2015

ASUNTO: APLICACIÓN AUTOMÁTICA DEL DESCUENTO DEL BONO SOCIAL DESDE LA FECHA DE CONTRATACIÓN AL REUNIR LA CONSUMIDORA LOS REQUISITOS EXIGIBLES

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 24/07/2013 contrata con XXX. Según la Legislación vigente el Bono Social debe aplicarse de forma automática si se cumplen determinados requisitos, los cuales cumple. XXX no ha aplicado el Bono Social hasta que lo ha solicitado por escrito. Ha reclamado el recalcu y la devolución del exceso facturado y le responden que se lo aplicaran a partir de la fecha de solicitud.

SOLICITA:

Sean ingresadas por XXX en su cuenta de domiciliación 152,23 € pagados en exceso durante 12 periodos de facturación y se excluya la compensación de deuda con futuros consumos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 27/07/2015 recibieron la documentación debidamente cumplimentada y firmada, y se procedió a activar el Bono Social desde el 21/07/15. La aplicación no es automática, dado que es necesaria la aportación de la documentación correspondiente que acredite que la titular del contrato cumple los requisitos para acceder a esta tarifa.

En escrito presentado por la reclamante el 06/11/15, muestra su disconformidad con las alegaciones de la reclamada y aporta informe de la Comisión Nacional de Energía sobre la aplicación del Bono Social.

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

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas.

LAUDO:

Previa deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en: Solicitar a las partes copia de las facturas emitidas en el contrato ref. XXX, durante el periodo comprendido entre el 21/07/2015 y 30/12/2015.

El requerimiento anterior, de fecha 18/12/15, se realizó con base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo, siendo notificado a ambas partes.

Con fecha 11/01/2016, XXX presenta escrito al cual anexa la documentación solicitada.

Por el Colegio Arbitral se acuerda la continuación del procedimiento.

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 en lo relativo a su derecho de aplicación del Bono Social desde el momento de la contratación, el 24/07/2013; por cuanto las Disposiciones Legales que regulan el denominado Bono Social, será de aplicación a los consumidores que cumplan los requisitos que cita la Disposición Transitoria décima de la Ley 24/2013 de 26 de diciembre. En el supuesto de que los consumidores contraten una potencia inferior a 3 KW, su inclusión en el bono social es automática y no tendrán que solicitarlo; siendo obligación de la empresa suministradora comprobar estos extremos en el acto de la contratación.

Visto que la reclamante ya cumplía los requisitos en la fecha de contratación, 24/07/2013, este Colegio Arbitral determina que XXX debe reintegrar a la Sra. XXX el importe resultante de la aplicación del descuento inherente al Bono Social, del 25 % sobre el PVPC, des-

de la precitada fecha de contratación hasta el 21/07/2015, calculado en cien Euros con setenta y cinco Cts. (100.75 €).

El reintegro de la cantidad se realizará en la misma cuenta bancaria de pago de los recibos, que deje constancia documental a la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00580.7/2016

ASUNTO: CAMBIO CONTADOR DE AGUA SIN PREVIO AVISO Y ERROR EN LA FACTURACION

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Cambian un contador de agua sin previo aviso por lo que no puede comprobar la lectura del contador antiguo. La empresa refleja en la factura de 2015/03 dos lecturas, una correspondiente al contador retirado y otra del nuevo. La suma de los dos consumos, es muy superior a la de otros años, excepto en 2013 porque habían adquirido una piscina desmontable y la llenaron.

La reclamante pone de manifiesto que la lectura no comienza en cero metros cúbicos. Aporta fotografía del mismo día.

SOLICITA:

Qué se facture un consumo similar al de iguales periodos de años anteriores ya que se le ha privado del derecho de comprobar la lectura y es un derecho del consumidor.

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, reseñando que el cambio de contador se realizó sin previo aviso y no pudo conocer el consumo del que retiraban. Piensa que pueden estar indebidamente computados ya que conoce de otros usuarios que tuvieron errores de este tipo y el propio boletín de retirada del contador presenta un fallo de anotación (21 de mayo en lugar de 20 de mayo).

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su legal representante, según consta incorporado a este expediente y opone a la reclamación indicando que la facturación es correcta. Explican tanto la representante de la entidad como la empleada que gestiona las facturas, cómo se procede en la retirada de contador de conformidad a la reglamentación de abastecimiento interna que rige estos servicios para ambas partes. La lectura del contador retirado era de 4.667, y la del nuevo se inicia con lectura cero. Se realizó una inspección el día 28 de agosto de 2015, obteniendo 225. En cuanto a la fecha del cambio de contador, fue un error de anotación de la persona que cumplimentó el parte, y puso día 21 de mayo cuando lo correcto es día de 20 de mayo de 2015, Analizado el histórico de lecturas se puede apreciar un consumo estacional similar.

También se emite informe de verificación del contador retirado, pedido por la propia empresa, para comprobar y dejar constancia de la lectura de consumo. La entidad reclamada refiere en este momento, que el titular del contrato está facultado también para solicitarlo. Comprobado el histórico de facturación de la usuaria, para los periodos: junio-julio, agosto y septiembre, los consumos de metros cúbicos son similares. Considera que debe aceptarse la facturación realizada.

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 solicitante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01623.5/2016

ASUNTO: ERROR EN LA FACTURACION SUMINISTRO AGUA Y LECTURAS DE CONTADOR.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en que: no recibe la fecha exacta de notificación de corte del suministro y éste se efectuó el mismo día que la dirección de comercio y consumo le notifica la opción de arbitraje. El reclamante detectó que el contador tenía un mal funcionamiento, superior en un 3% al que la empresa reclamada reconoce y cuando se hace la revisión desde el que está fuera de la parcela no ha podido mostrarle cómo corre o no corre, al abrir o cerrar grifos. Tampoco se refleja en la facturación desde cuándo está habitando la vivienda, produciéndose un consumo desproporcionado en la factura del período que va del 7 de septiembre de 2015 al 4 de noviembre de 2015.

SOLICITA:

Se solicita la revisión de la facturación y de la cantidad ya cobrada por la empresa suministradora, más la devolución del 3% de las facturas anteriores y así como el restablecimiento del servicio.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante no comparece a la audiencia ni presenta alegaciones por escrito a pesar de haber sido citada en legal tiempo y forma.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, señalando que la entidad reclamante ha realizado diferentes actuaciones para atender a la reclamación planteada. En mayo de 2015 se detecta que el contador de la finca se encuentra parado por lo que en mayo de 2015, se procede a su sustitución por uno nuevo. Del histórico del consumo se comprueba que se no se ha

registrado consumo desde su instalación en el año 2010. En cinco años el consumo ha sido de cero metros cúbicos. En fecha 30/11/15 se realiza una inspección en finca para comprobar funcionamiento de contador y se observa un adelanto del 3%, por lo que desde el departamento de facturación se descuenta este porcentaje de la facturación emitida entre mayo y septiembre de 2015. En diciembre de 2015, los servicios técnicos levantan el contador para revisarlo en laboratorio y lo sustituyen por uno nuevo. Se comprueba a cuatro caudales de ensayo en enero de 2016, que funciona correctamente y por tanto no realiza consumo superior al registrado. No procede revisión de facturación. La tercera factura emitida que abarca de 7 de septiembre de 2015 a 4 de noviembre de 2015, ya no se rectifica porque ya conocían el adelanto y directamente se factura teniendo en cuenta esa rebaja del 3%.

La reclamante es informada de las actuaciones que pueden llevarse a cabo para valorar el funcionamiento del contador y de la posibilidad que tenía de hacer ella un estudio independiente por su cuenta en otro laboratorio acreditado. Manifiesta la entidad reclamada que el clausulado y condiciones del contrato suscrito se prevé el cargo por restablecimiento de suministro ante la falta de pago de recibos.

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 PRETENSION de la solicitante ya que de las manifestaciones efectuadas por la empresa reclamada, y de la prueba presentada, " informe de ensayo laboratorio verificación de contadores por entidad acreditada, queda probado que el funcionamiento del contador, objeto de controversia, es correcto y se encuentra dentro de los parámetros fijados y conformes a procedimiento PNT 236.

La solicitante ha tenido conocimiento de todas las alegaciones y pruebas incorporadas al expediente e incluso ha sido requerida para que aportase cualquier documento en la que apoyase su pretensión, sin que haya hecho uso de este derecho.

Por lo tanto no procede re facturación adicional a la practicada por la empresa, y tampoco la devolución de lo cobrado por el restablecimiento de servicio, ya que este cargo se deriva de la falta de pago de los recibos y que la propia reclamante provoca, ya que se tiene que reactivar el servicio con el cargo establecido porque se ha dejado de atender el pago del suministro.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 03267,4/2016

ASUNTO: ERROR EN FACTURACION POR CONSUMO AGUA EXCESIVO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La empresa reclamada le pasa una factura (correspondiente a mayo y junio) de 3.342,89€ por un consumo doméstico de 1.007 m3, cuando su consumo medio anual es de unos 14 m3 (su consumo en ese mismo periodo del mismo año anterior siendo pico anual de verano fue de unos 170 m3). Abona el recibo y reclama, y le dicen que es lo que marca el contador.

SOLICITA:

Solicita que revisen la medición sobre la base de un error en el contador que computa un 7% de más respecto el histórico de consumo. Recalculan las tres últimas facturas y le devuelven (sin intereses) la cantidad de 230,28 €.

Solicita que le devuelvan la cantidad en exceso cobrada sobre el consumo del mes equivalente del año anterior que fue de 519,7 euros, y que le re facturen todos los periodos en los que el contador averiado ha estado incrementando su consumo desde que comenzó a medirlo (desde 2007 hasta la fecha de cambio del contador en septiembre de 2016), con sus correspondientes intereses de demora.

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, y manifiesta que vive en una casa con un pequeño jardín de unos 25 m2 de césped, y una piscina de 6x2 m que llenó hará unos 4 años y que no rellenó en el 2016 porque no la vacía, y aun así su capacidad en m3 es muy pequeña en comparación con el volumen de agua facturado. Nadie le avisó del elevado consumo, y no tuvo conocimiento hasta que le llegó el recibo bancario y la factura. Junto con el portero cerró las llaves de paso del agua y las fue abriendo, comprobando a su vez el contador. La llave del jardín permanece cerrada y se abrió la llave de las infraestructuras de la casa siendo correcto el funcionamiento del contador. Desconoce si hay fuga de agua porque no se ve agua, tendría que levantar el césped y ver las tuberías que hay debajo. Manifiesta su queja porque la empresa XXXX no le avisara del elevado consumo mucho antes, con lo que paga, el empresa XXXX debería disponer de instrumentos de telemetría que le permitiera detectar un consumo fuera del habitual de manera casi inmediata. Nadie intentó contactar con el cuándo fueron a leer el contador.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante y se opone a la reclamación manifestando que se procedió a la lectura del contador el 13 de julio de 2016, y al ser muy elevado el consumo de agua se llevó a cabo una auditoría de consumo en finca el 19 de julio, no pudiendo contactar con el cliente, se descartó error en la lectura, y el 22 de julio se emite la factura a la que se adjuntó una carta avisando del elevado consumo y un folleto informando de las posibles causas y recomendaciones. Recibida reclamación del cliente, el 5 de agosto se realizó una inspección en la finca y se obtiene que el contador funciona con una desviación del +7 %. Se elabora un dictamen, de acuerdo con la normativa del empresa XXXX, se re facturan las tres últimas facturas correspondientes a un periodo de facturación de seis meses. La siguiente factura que se emita referida al periodo de julio a septiembre de 2016, el contador

vuelve a medir el consumo normal de la finca. Cuando un contador se instala por primera vez funciona correctamente porque ha pasado los controles establecidos, y puede ocurrir que con el paso del tiempo se averíe. El contador se levantó de la finca en septiembre de 2016 y fue examinado en el laboratorio del empresa XXXX, se emite Informe de Ensayo, y deja el contador a disposición del cliente durante 30 días para que pueda solicitar cualquier otra verificación de su funcionamiento. Reitera que contador objeto del conflicto, en el periodo de julio a septiembre volvió a medir el consumo habitual, y que un adelanto del contador del +7% no puede provocar el exceso de facturación reclamado por importe de 3.342,89€.

EI LAUDO DESESTIMATORIO SE ADOPTO UNANIMEMENTE EN EQUIDAD.

EXP: 03530.0/2016

ASUNTO: FACTURACIÓN ELEVADA CONSUMO POR FUGA DE AGUA EN AL CALLE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La parte reclamante declara que el problema se produce por la fuga de agua no detectada en medio de la calle tras unas obras de instalación realizadas por la empresa distribuidora. El contador que estaba dentro se saca a la calle y la acometida a través de la misma. El fontanero certifica que esta fuga de instalación se ha producido por una intervención de la empresa distribuidora.

Existe un problema de facturación con la compañía ya que le han repercutido un consumo elevado a consecuencia de una avería, responsabilidad de la compañía, ya que se produjo por cambio de contador que realizó la compañía. Se produce una fuga y procede un exceso de consumo anormal y la reparación de la fuga fue hecha por el trabajo realizado. La compañía procede a realizar una compensación no satisfactoria pues el consumo medio anual es de 35,81 euros cada dos meses y la compañía ha cobrado 114,81 euros al mes cada dos meses, En la compensación no se ha tenido en cuenta la última factura emitida con fecha 22 de agosto de 2016 y cuyo importe es de 188,10 del periodo del 21 de junio al 19 de agosto de 2016, siendo el consumo medio anual de 35,81 euros, por lo que solicita compensación de 152 euros. La factura de reparación avería es de importe 171,82 euros.

SOLICITA:

Solicita 219,38 euros del exceso de agua cobrada y 178,82 euros por la intervención del profesional. Considera que la empresa tenía que haber hecho esta obra y explica que las diferencias que reclama las ha calculado tomando como referencia consumo y facturaciones anteriores.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación Informa en este acto que la empresa dentro de su protocolo, cuándo detecta un aumento de consumo, se pone en contacto con el cliente y lo comunica. Todo lo que sucede del contador para

adentro es responsabilidad del usuario. El empresa XXXX como atención comercial y de forma interna realiza bonificaciones en factura que abarcan 2 meses minorándose su importe que pasa de 354 euros a 114 euros. La avería que se detecta va del contador a la vivienda. Consideran que no procede realizar ninguna otra devolución de cantidad solicitada.

LAUDO:

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 130,44 euros de la factura emitida en fecha emitida con fecha 22 de agosto de 2016 para el periodo comprendido entre el 21 de junio al 19 de agosto de 2016.

Se considera que el aumento de consumo detectado por la empresa se ha producido unos meses después de intervenir la empresa en una obra de instalación externa. Aunque la fuga de agua pudiera estar en el interior de su vivienda (detrás del contador), la entidad reclamada no ha podido desvirtuar la alegación del usuario, cuando afirma que el origen de la misma es en las conexiones exteriores, por debajo de la calle/vía pública.

El cliente actúa diligentemente, tras recibir una llamada del empresa XXXX a finales de junio, solicitando los servicios de un profesional para corregir el aumento de consumo detectado.

Se considera que procede minorar la segunda factura objeto de controversia (que abarca de 21 de junio a 19 de agosto), en la misma proporción que se realizó con la primera, ya que durante parte del periodo que abarca la misma, fue cuando el reclamante recibe el aviso de la compañía y procedió a corregirlo.

No obstante, no procede el abono solicitado correspondiente al importe de la factura del fontanero, al ser responsabilidad del titular su reparación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 03582.3/2016

ASUNTO: DISCONFORMIDAD CON LA LECTURA CONTADOR AGUA CONSUMO EXCESIVO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante está en desacuerdo con la lectura del contador de agua. Alega que no presenció la comprobación metrológica del contador y éste sigue con un exceso de consumo por lo que no está conforme con dicha comprobación, y solicita que se haga en su presen-

cia la comprobación metrológica y devolución del dinero cobrado en exceso.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa realiza la comprobación metrológica el 5 de julio de 2016 en la propia finca, se verificó que el equipo de medida registraba consumo con desviaciones inferiores al error máximo del 2% permitido por la legislación, por lo que el funcionamiento del contador es totalmente correcto. La lectura en el momento de la inspección era de 17m cúbicos. La medición se hace utilizando un contador patrón verificado periódicamente en el laboratorio oficial de contadores. Consideran que la facturación emitida es correcta y por tanto no procede rectificación.

La parte reclamante no comparece a la audiencia, pero presenta escrito en el que indica que está todo arreglado.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se reitera en sus anteriores escritos, Informan que las acometidas están en su fachada y que los servicios técnicos actuaron siguiendo las instrucciones del cliente dando lugar a una nueva inspección técnica en fecha xxx de 2016, no constando disconformidad por parte del cliente.

LAUDO:

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

EXP: 00806/2018

ASUNTO: ERROR EN EL ALTA DEL CONTRATO DE SUMINISTRO ELECTRICO, SERVICIOS Y SEGURO,ASOCIADOS A UNA VIVIENDA SIN RELACIÓN CON EL TITULAR.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Es abonado de XXX, su domicilio es c/ XXX y pide aclaración y rectificación sobre lo siguiente: ¿por qué a partir de la factura de 11.12.2014 su domicilio fiscal pasa a ser XXX hecho que se repite en la factura de 10.02.2015? En la factura de 11.12.2014 se le carga y después se descuenta: protección de electrodomésticos (4,5859 €) y seguro de protección de XX (3,23 €). No ha suscrito ninguno de estos dos servicios, ni tampoco ha recibido comunicación de XXX de que se los fuesen a prestar. En la factura de 10.12.2015 se le vuelven a cargar dichos servicios a importes, ya sin ser descontados posteriormente. Tiene suscrito un contrato de suministro eléctrico asociado a la vivienda sita en la c/ XXX. De este contrato se encuentra al corriente de pago en sus facturas. A pesar de ello, recibió un mensaje de texto indicando que, esta parte tiene pendiente una deuda derivada del impago de dos facturas. Ante este hecho se puso en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, indicándole que eran facturas impagadas de un contrato de suministro eléctrico dado de alta a su nombre en fecha 10.10.2014 (mediante contratación telefónica) y asociado a la vivienda sita en el XXX Ninguna vincula-

ción con esta propiedad ni haber realizado en el mes de octubre ninguna contratación con esta compañía. Debido a ello, efectuó una reclamación formal solicitando que debido a que esta parte no tiene ninguna vinculación con la vivienda.

SOLICITA:

Que sean dados de baja los servicios de protección de electrodomésticos y seguro de protección de pagos plus y la devolución de las cantidades facturadas por los servicios anteriores, pues se las siguen cobrando, y si se reitera la facturación en próximas facturas de igual manera, con anulación de las facturas que no le correspondan.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta escrito en el que alega, que la contratación del suministro se realizó de forma correcta. Se remite copia del contrato, en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. El cambio de comercializadora a XXX. Se realizó sin cambio de titularidad, por lo que consideran correcta la titularidad del contrato de referencia XXX. Se ha comprobado que con fecha 02.02.2015, dicho contrato causó baja en XXX. Tras recibir solicitud por parte de la empresa distribuidora XXX del cambio de comercializadora. No obstante, se ha procedido a anular las facturas emitidas posteriores a la baja del contrato, de fecha 04.03.2014 e importe de 18,05 € y de fecha 08.04.2015 e importe de 7,11 €, en concepto de Servicio de XXX. Mantiene una deuda por importe de 236,58 €, correspondiente a las facturas de fechas 08.01.2015 y 06.02.2015.

El reclamante presenta escrito en el que alega, que no está conforme con las alegaciones de XXX y desea continuar con la tramitación. No está conforme con la alegación respecto de la cual se considera la contratación relativa al XXX. Estando en XXXX Autorizó a XXX para gestionar un cambio de comercializadora, pero para la vivienda de su propiedad, situada en la c/ XXX para la vivienda de XXX, vivienda con la que no tiene ninguna relación, ni es propiedad, ni reside en ella. No tiene constancia de tener a su nombre el contrato asociado a la vivienda sita en el XXX. Vivienda que abandonó tras su separación.

Esta parte en la fecha de 02.02.2015, no solicitó ni la baja ni fue la persona que tramitó el cambio de comercializadora. Por ello, no está conforme con el importe que le reclaman, relativo a las facturas de fechas 08.01.2015 y 06.02.2015, por importe de 236,58 €, al no ser el efectivo usuario ni tener constancia a fecha de hoy de ser titular del citado contrato.

En el acto de la AUDIENCIA la parte reclamante comparece y se reitera en su reclamación y añade, que el único contrato de suministro eléctrico que tiene es el de la calle XXX, sin que el domicilio de la xxx sea suyo. No ha contratado ningún cambio de domicilio ni titularidad. Lo único que hizo fue atender a un comercial que le llamó, ofreciéndole un descuento, que aceptó sólo y exclusivamente para un apartamento que tiene en XXX.

La parte reclamada presenta escrito, en el que alega que revisada de nuevo la documentación, la contratación del suministro se realizó de forma correcta. Respecto al contrato correspondiente al suministro eléctrico ubicado en la c/ XXX, se han revisado las condiciones recogidas en el contrato y se ha comprobado que contrató el Servicio de Protección de Pagos XXX el Servicio de Protección XXX. Debido a una incidencia, se procedió a activar el Servicio de Protección de XXX, en vez del Servicio de XXX, por ello, con fecha

15.04.2015 se procedió a dar de baja el Servicio de XXX y a anular los importes facturados correspondientes a dicho servicio, resultando un importe a favor del Sr. XXX de 9,64 €, el cual se ha abonado en su cuenta bancaria y dar de alta el Servicio de Protección XXX. Con fecha 11.05.2015 el reclamante solicitó la baja del Servicio de XXX.

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 su totalidad las pretensiones del reclamante, por lo que procede **la baja de los servicios de protección de electrodomésticos y seguro de protección de pagos plus y la devolución de las cantidades facturadas por esos servicios que se le hayan podido cobrar hasta la fecha de emisión del presente Laudo**, sin que en un futuro le sea cobrada cantidad alguna por tales conceptos, así como la **anulación de las facturas giradas a su nombre, por consumos eléctricos correspondientes al domicilio de la XXX dado que se encuentra acreditado que la autorización de gestión luz/gas aportada por la reclamada es extensible para el apartamento de XXX**, cuya dirección figura reflejada en dicha autorización, teniendo en cuenta, a mayor abundamiento, que en el contrato de energía y suministro de electricidad y gas que firma en su nombre la persona a quien se autoriza, se refiere a la dirección de la XXX, y no al apartamento de XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



TELEFONÍA FIJA Y PACKS CON INTERNET, TV, MÓVIL, ETC.

EXP: 00427/2015

ASUNTO: COBRO POR GASTOS DE CANCELACIÓN TRAS EJERCER EL DESISTIMIENTO POR PARTE DEL CONSUMIDOR.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 28 de junio de 2014 inició los trámites para una portabilidad de línea fija, ADSL y móvil desde XXX a XXX. XXX le informó que si hacía la portabilidad debía abonar de forma íntegra el año que le quedaba por abonar del teléfono móvil libre que compró y cuyo pago estaba haciendo de forma mensual. Como el motivo principal de la portabilidad era ahorrar, XXX le hizo una contraoferta, que consistía en pasar a una tarifa más reducida durante un año, hasta terminar el pago del móvil y decidió cancelar la portabilidad a XXX. Varios empleados de la empresa XXX le han puesto en contacto con él, informándole que tiene una deuda con XXX por importe de 179,09 € por gastos de cancelación. Entiende que haya un cargo simbólico por trámites de cancelación de la portabilidad, pero la cantidad de 179,09 € le parece desmedida ya que en ningún momento se le hizo entrega de ningún terminal móvil ni fijo, ni de router y ningún técnico de XXX acudió a su domicilio a hacer ninguna instalación de ningún tipo.

SOLICITA:

Solicita la anulación del cargo por baja anticipada.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Presenta escrito en el que, por medio de su representante, alega que la firma de un contrato de servicio XXX ADSL genera una serie de gastos de gestión facturados aunque la instalación no llegue a completarse. Tras la activación del producto ADSL vinculado al servicio XXX, éste cursó baja en la compañía con fecha 3 de julio de 2014, generando un cargo automático en concepto de cancelación

ADSL por importe de 179,01 €, impuestos indirectos incluidos, que presenta la factura emitida el 1 de agosto de 2014. Los cargos generados en la citada factura son correctos.

Reclamado comparece a la audiencia mediante escrito, en el que se reitera.

Reclamante comparece a la audiencia reiterándose en su reclamación y, añade que considera excesivo el importe que le reclaman, la contratación se realizó en fecha y la portabilidad nunca llegó a efectuarse. Cuando contrató en tienda no le facilitaron router alguno, 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 en su totalidad las pretensiones del reclamante**, por lo que, sin perjuicio de que la reclamada no acredita en modo alguna la pertinencia de los gastos que supone en el presente caso, la activación del producto ADSL vinculado al servicio XXX, que, por el contrario, nunca llegó a ser efectivo, se ha de tener presente que: tanto el art. 68 como el art. 101 del Texto articulado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establecen el carácter gratuito del desistimiento, en la medida que no cabe imponer al consumidor penalización alguna por el ejercicio del mismo; el art. 73 de la citada norma, además, se declara de nuevo el carácter gratuito del desistimiento, puntualizando que no implicará gasto alguno para el consumidor, y solo, como excepción a la regla anterior, señala el art. 101 que *el único gasto que empresario podrá exigir al consumidor en este tipo de contratos es el originado por la devolución del bien (envío de terminal) o servicio (costes de servicios telefónicos ya utilizados o de datos enviados)*, que en el presente supuesto ni siquiera se da, al no haber recibido el router, sin que ningún otro coste o penalización pueda imponerse al consumidor. Por todo lo cual, procede la **anulación del cargo de 179,01 €, que figura recogido en la factura emitida el 1 de agosto de 2014**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 0677/2015

ASUNTO: MAL FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 17.04. 2014 el consumidor hizo la solicitud del servicio de ADSL y telefonía fija de XXX y desde el primer momento le dio problemas, ya que se le caía constantemente el internet. Llegó a llamar y no le dieron solución alguna, cambió de clave, cambió de canal, lo reseteaba constantemente y nada. Pidió el cambio de router y le dijeron que no y si enviaban un técnico, le cobrarían de 60 a 80 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada.

SOLICITA:

No consta.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada alega por escrito que el servicio se activó con fecha (indican el número de teléfono), sin que se tenga constancia de notificaciones por parte del cliente, ante la falta de servicio en el producto contratado para la línea indicada. Desde la fecha de activación del servicio, el Sr. XXX ha podido hacer uso del mismo, tal y como puede verificarse en el consumo que consta en las facturas que aportan. La facturación emitida es correcta, manteniendo un importe pendiente de 87,44 € (impuestos incluidos) del cual, 32,22 € corresponden a la factura de 01.08.2014, relativa a la cuota y el consumo de junio de 2014, 38,84 €, a la factura de 01.09.2014, relativa a la cuota y consumo de julio de 2014, y el resto, 16,59 €, a la factura de 01.10.2014, relativa a la cuota y consumo de septiembre de 2014, que constan pendientes de pago. Se han realizado las gestiones oportunas, para excluir los datos personales del cliente de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Formula reconvencción por 87,44 € (impuestos incluidos).

La parte reclamante contesta por escrito que sigue sin estar de acuerdo con las facturas presentadas por XXX, ya que para esas fechas ya le habían cobrado el servicio del fijo y ADSL.

En el acto de la AUDIENCIA, la parte reclamante no comparece y la parte reclamada presenta escrito en el que se reitera en sus alegaciones, añadiendo que la fecha de activación del servicio es de 14.05.2014 y que con fecha 03.03.2015 se ha cursado la baja de la línea, por falta de pago en las facturas generadas.

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: no entrar a conocer las pretensiones del reclamante, habida cuenta que no concreta la finalidad de su reclamación, ni en el momento de formular su solicitud de arbitraje, ni posteriormente, a lo largo del procedimiento arbitral seguido a su instancia, no obstante, a pesar del requerimiento que a tal efecto consta unido al expediente, sin que siquiera haya aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, de tal manera que el Colegio Arbitral ha comprobado la imposibilidad de proseguir las actuaciones, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48. 3. a) y c) del R.D., 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al reclamante le queda expedida la vía judicial. Tampoco procede entrar a conocer sobre la reconvencción formulada, al carecer igualmente este Colegio Arbitral, de los elementos de juicio imprescindibles, para pronunciarse al efecto, quedando expedida la vía judicial, del mismo modo que para el caso del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01049/2015

ASUNTO: FACTURACIÓN INDEBIDA POR INCLUIR CONCEPTOS NO IMPUTABLES

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

XXX le hace un cargo de 18 €+IVA por devolución de factura, por no estar de acuerdo con el contrato.

SOLICITA:

Abonar la factura (08/12/14) si esta se rehace sin dicho cargo; que se anula la factura de 08/01/15, ya que le habían cortado el servicio y excluyan sus datos de registros de morosos.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que: en relación al cargo por gestión de cobros tarificado para la línea XXX, emitido en factura de 08/12/14, es debido al pago fuera de plazo de la factura de 08/11/14. Según establece la Cláusula 3 de las Condiciones Generales, "... en caso de impago de cantidades presentadas al cobro en el domicilio bancario de pago designado por el cliente, este vendrá obligado al pago del cargo o comisión correspondiente por el importe no atendido...". Según el punto 5; si el cliente no atendiera el pago de las cantidades adeudadas, XXX quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del servicio.

El importe pendiente de pago por parte de la Sra. XXX asciende a 221,19 € correspondiente al impago de las facturas de 08/12/14; 08/01/15 y 08/03/15. Solicitan Laudo desestimatorio y reconVENCIÓN por 51,47 €.

La reclamante presenta escrito informando sobre sus motivos de devolución de facturas.

En el acto de la AUDIENCIA, la parte reclamante comparece y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató en Tienda XXX en agosto de 2014 la tarifa XXX con oferta de terminal gratuito, que se le estropeo y tuvo que comprar otro terminal para usar el servicio. Posteriormente, XXX no respetó la oferta de 19 €/mes; por lo que devolvió la factura de noviembre/2014, en la cual le hicieron un cargo de 10 €, que finalmente pagó y aun así le cobraron otros 18 € en la factura de 08/11/14. Informa que XXX le ha suspendido el servicio en enero de 2015. Concreta su pretensión en abonar el consumo de las facturas; que XXX anule la penalización y el cargo de 18 € y excluyan sus datos de registros de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reitera en las alegaciones presentadas.

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 las pretensiones de la reclamante. En este sentido el Colegio Arbitral determina:

- La anulación del cargo de 18 € *IVA que, en concepto de *gestión de cobro*, se incluye en la factura de fecha 08/12/2014; por no figurar en las Condiciones Generales del Contrato la cuantificación económica del mismo, ni acreditarse por XXX que la Sra. XXX fuera informada, previamente a su emisión, de que, en caso de retraso o impago de recibos, se produciría dicho cargo. Así mismo, no se han justificado por dicha reclamada los gastos ocasionados por el impago.
- La resolución del contrato suscrito para la línea nº XXX, por restricción, injustificada, por parte de XXX de la prestación del servicio en enero de 2015.
- La anulación de la penalización de importe 150 € que, en concepto de baja anticipada, se incluye en la factura de fecha 08/03/2015; por cuanto la baja de la línea no se produce a petición de la reclamante, sino por decisión unilateral de XXX.

Visto que en las facturas objeto de reclamación existe consumo medido hasta el día 28/12/2014, **se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención solicitada por XXX en la cantidad de cuarenta y ocho Euros con cuarenta y un Cts. (48,41 €)**; importe que deberá ser abonado por la Sra. XXX quedando así finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a la línea nº XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por la Sra. XXX la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión de dichos datos, de forma inmediata.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1698/2015

ASUNTO: DEVOLUCIÓN DE IMPORTES COBRADOS AL CONSUMIDOR POR UN SERVICIO CONTRATADO NO ACTIVADO Y OTRO SUSPENDIDO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En diciembre de 2014 al cambiar de domicilio, XXX le obliga a contratar una nueva línea, y no le activan los mismos servicios que tenía en la línea anterior, facturándole un importe muy superior al habitual, por lo que decide no pagar las facturas y le amenazan con incluirle en el registro de morosos.

SOLICITA:

La anulación de la deuda por importe de 117,68 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito, alegando que el 23 de diciembre de 2014 se activó el número XXX con el servicio ADSL Máxima Velocidad+llamadas con línea, con la tarifa XXX, asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses. En la grabación del alta se informa del producto nacional de 1000 minutos a móviles en horario reducido, sin tener constancia del alta del Bono Internacional XXX, por lo que la facturación emitida es correcta. Adjunta copia de la grabación. El cliente tiene un importe pendiente de pago de 118,38 euros (impuestos incluidos), deuda sobre la que formula reconvencción, correspondiente a la cuota y al consumo de las facturas de fecha 26 de diciembre de 2014, 26 de enero y 26 de febrero de 2015, de las que adjunta copia.

El reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa tenía que haberle activado cuando cambió de domicilio, los servicios que estaban inicialmente dentro de su plan contratado.

La parte reclamante comparece a la audiencia, mediante representante que reitera la reclamación y pretensiones. Manifiesta que en su anterior línea abonaba unos 70-80 € al mes por los dos móviles, y por línea fija y ADSL (unos 6-10 €), y en la nueva línea le facturan unos 70 euros por los móviles y por la línea fija y adsl 95 euros porque olvidaron activar el Bono Internacional, motivo por el que devolvió el recibo bancario.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 empresa reclamada no activó en la nueva línea todos los servicios que tenía contratados el titular en la línea de origen, que según la empresa no podía ser trasladada al nuevo domicilio por lo que tuvo que dar de alta una nueva línea. En consecuencia, el reclamante no debe abonar el importe de las llamadas internacionales de la factura de 26 de diciembre de 2014 que hubieran sido gratuitas si se hubiera activado el Bono Internacional XXX que el titular tenía contratado, ni la factura de 26 de febrero de 2015 al no constar consumo en la misma por estar suspendido el servicio. El resto de conceptos y facturas son correctos aplicándose la tarifa contratada, siendo su importe superior en la nueva línea al no aplicarse la compensación que aparece en la facturación de la antigua línea, que no ha sido alegado por ninguna de las partes, desconociendo este órgano arbitral sus condiciones.

Si el reclamante solicita la baja o portabilidad de la línea fija, la empresa reclamada lo tramitará sin generar cargo por baja anticipada.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción de la empresa reclamada, debiendo abonarle el reclamante la cantidad de **39,87 € (IVA incluido)**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1971/2015

ASUNTO: FALTA DE MOTIVACIÓN Y EQUILIBRIO ENTRE LAS PARTES PARA DECIDIR LA EMPRESA UNILATERALMENTE LA SUBIDA DEL PRECIO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Contrata XXX en diciembre de 2014 para las líneas XXX y XXX, con un gasto mensual de 60 €. En la tienda donde contrató le informaron que estas condiciones eran indefinidas y, según publicitaban, “*para siempre*”. A través de los medios de comunicación tiene conocimiento que XXX va a subir el precio en 5 € a partir de mayo/2015. Hecho del que no ha sido informado, ni ha dado su consentimiento, careciendo de contrato.

SOLICITA:

Se insta a XXX a paralizar la subida de tarifas, a devolverle las cantidades que se le cobren y en caso de negarse, se abra expediente sancionador por esta práctica.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación y en ella se informa que a partir del 05/05/15 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 65 €. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés. En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que realizó la contratación con XXX, por vía telefónica, en diciembre de 2014 y solicitó información sobre el producto contratado, diciéndole que las condiciones eran para siempre. XXX le factura por internet, por lo que no tuvo conocimiento de la subida de precio inmediatamente. Después sí ha comprobado que XXX le avisó previamente a dicha subida. Concreta su pretensión en que se anule la subida de precios de cuotas realizada por XXX y que esta le reintegre el exceso cobrado; así mismo solicita que XXX le remita su documento contractual por escrito.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en las alegaciones presentadas en fase de mediación por su representada. Manifiesta que por parte de XXX se cumplieron todos los requisitos para la elevación del precio producto XXX y su actuación es ajustada a la normativa vigente. Concreta su pretensión en la desestimación de Laudo.

A la pregunta del Colegio Arbitral solicitando al representante de XXX que se manifestara sobre la motivación de la elevación del precio que es objeto de reclamación, el Sr. XXX manifiesta que por política empresarial.

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. Así, en lo relativo a la obtención del documento y condiciones contractuales suscritas con XXX en diciembre de 2014, se determina que dicha reclamada debe remitir al reclamante, dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo, la precitada documentación.

En lo relativo a la elevación del precio del producto contratado, tanto las Condiciones Particulares de Contratación de XXX emitidas por XXX, como la legislación sectorial en la que esta se ampara en sus alegaciones (Ley 9/2014 de 9 de mayo de Telecomunicaciones, desarrollado en el R D 899/2009 de 22 de mayo), prevén la modificación unilateral de las condiciones contractuales, enumerando los motivos por los cuales se producen dichas modificaciones y limitadas a la previa comunicación al cliente y al reconocimiento de su derecho a resolver el contrato.

Se comprueba por este Colegio Arbitral que XXX ha cumplido los requisitos formales que le imponen sus Condiciones Particulares de Contratación y la precitada legislación sectorial, pero no se justifican suficientemente los motivos por los que unilateralmente decidió la subida del precio del producto XXX. Ante esta falta de motivación, así como en base a los Principios que rigen el Derecho de los Consumidores, que impone un equilibrio entre las prestaciones y obligaciones de las partes, este Colegio Arbitral determina que:

1. **XXX debe anular la penalización por permanencia establecida en la contratación, de importe de 190 €**
2. **XXX debe mantener el precio del producto contratado con el reclamante durante todo el periodo de compromiso de permanencia pactado; es decir durante los 12 meses siguientes a su contratación; reintegrando al Sr. XXX el exceso de precio cobrado en la cuota a partir del mes de mayo de 2015.**

En cuanto a la petición del Sr. XXX relativa a que se mantenga indefinidamente por XXX el precio ofertado para el producto XXX, **debe desestimarse**, por cuanto, con independencia del contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula “*para siempre*”; publicidad sobre la que este Colegio Arbitral **no entra a conocer**, por no ser de su competencia determinar si infringe o no la Normativa de Consumo, no puede pretenderse por el reclamante una relación contractual en la que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2443/2015

ASUNTO: PRETENSIÓN DE MANTENIMIENTO INDEFINIDO POR PARTE DE LA EMPRESA DEL PRECIO OFERTADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Es cliente de XXX para la línea XXX con la tarifa XXX con un precio de 49,90 €/mes +I VA. Ha recibido comunicación por parte de XXX aumentando en 5 €/mes la cuota contratada. XXX lanzó al mercado en 2012 las tarifas XXX informando que serían "para siempre". XXX da el derecho a la baja sin penalización pero han dado un plazo límite hasta el 5 de mayo y en caso contrario impondrán penalización.

SOLICITA:

Que XXX mantenga la tarifa contratada de 49,90 €/mes + IVA y le sean devueltos los importes cobrados de más el tiempo que dure el procedimiento o, en su defecto anule la permanencia vinculada a su contrato (en todas sus líneas) o se le compense con el mismo importe de la penalización que le exige la compañía (190 €).

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación. Concretamente en la factura de 1 de abril de 2015 se informa que a partir del 05/05/15 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 65,38 €/mes. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés. En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente. Con respecto a la indemnización de 190 €, informan que su Oferta Pública de Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, quedan excluidas las indemnizaciones por daños y perjuicios.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que contrató XXX el 06/03/2013 por teléfono y motivado por la publicidad que esta emitía de mantener "para siempre" el precio. Aporta facturas y justificante de pago de las mismas, así como cuadro explicativo de su pretensión económica, por importe de 22,89 €. Informa que sigue en alta con XXX y que esta le avisó por carta de la subida de tarifa.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en las alegaciones presentadas. Confirma que la fecha de contratación del servicio por parte de la reclamante se realizó el 06/03/2014 y que no tiene ninguna permanencia vigente. La posibilidad de elevar el precio de las tarifas está prevista en las Condiciones de Contratación (art.11) y la motivación de dicha subida fue la evolución de mercado. Solicita Laudo desestimatorio.

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, relativa a que se mantenga indefinidamente por XXX el precio ofertado para el producto XXX, por cuanto, con independencia del contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula “*para siempre*”; publicidad sobre la que este Colegio Arbitral **NO ENTRA A CONOCER**, al no ser de su competencia determinar si infringe o no la Normativa de Consumo, no puede pretenderse por la Sra. XXX una relación jurídica contractual en la que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad.

Se comprueba, por otro lado, que XXX ha cumplido el requisito formal que le impone sus Condiciones Particulares de Contratación y la legislación sectorial de telecomunicaciones, de comunicar al consumidor, con una antelación mínima de un mes, la modificación contractual así como de su derecho a resolver anticipadamente el contrato, sin penalización alguna.

En el presente caso, el contrato entre el reclamante y XXX se celebró el 06/03/2013, manteniendo su precio inalterable hasta mayo de 2015; es decir durante más de dos años; lo cual le confiere un nivel de estabilidad normal dentro de la vigencia habitual de las ofertas en mercado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA**, con el voto en contra del Vocal representante de los consumidores, cuya motivación se anexa al presente Laudo.

EXP: 2490/2015

ASUNTO: DEFICIENTE INFORMACIÓN ACERCA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA TARIFA OFERTADA, EXCLUYENDO EL PERFIL DEL CONSUMIDOR CONTRATANTE

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

XXX le ofertó un bono de 1 € de llamadas internacionales 300 minutos. El bono que tiene en su línea móvil (XXX) por el que paga 1 € cada mes paga a 0,09 Cts. /minuto. Acepta pagar el consumo de la factura de 21/06/15.

SOLICITA:

Que XXX le cobre las llamadas a Ecuador según el bono que le ofertaron.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que La activación del bono de 300 minutos para llamadas gratuitas internacionales las 24 horas, con un coste mensual de 1 €, fue desactivado el 29/06/15. Ecuador está excluido del Bono indicado (aportan Condiciones), por lo que la

factura de 21/06/15 es correcta. El Sr. XXX mantiene una deuda pendiente con XXX de 131,10 € por la factura citada. Solicitan: Laudo desestimatorio y reconvención por la citada cantidad.

El reclamante presenta escritos en los que manifiesta que, desde el día 08/07/15 no tiene servicio de llamadas salientes en la línea fija, ADS y móvil y que la comercial de XXX que le realizó la oferta contratada en ningún momento le informó que en dicha oferta se excluía Ecuador.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que contrató con XXX el 13/11/2014 y el 01/06/15 cambió a XXX, ofreciéndole el comercial las llamadas internacionales a Ecuador (300 minutos) por 1 € en la línea fija. Nunca le enviaron el contrato por escrito. Cuando se aperció de la exclusión en el bono de las llamadas a Ecuador, dejó de pagar. XXX entonces le ofreció un 30 % de descuento en factura durante dos meses, que no aceptó. Ha portado las líneas a otra operadora en septiembre de 2015, pues XXX le cortó el servicio el 07/07/15. Concreta su pretensión en pagar el consumo de las facturas, que XXX le aplique el precio de llamadas a Ecuador al precio del bono ofertado y que no le penalicen. Así mismo solicita que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas y amplía su reconvención a 286,84 € por impago de la factura de 21/07/15 (155,74 €).

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** las pretensiones del reclamante, por cuanto, de la narración de los hechos, no desvirtuados por la empresa reclamada, se colige que hubo una deficiente información en el punto de contratación de XXX acerca de las características de la tarifa ofertada, ya que el perfil del reclamante -en lo relativo a su nacionalidad- no se corresponde con la finalidad de dicha tarifa, que excluye, precisamente, el país al que deseaba realizar las llamadas; extremo este que tuvo que ser necesariamente apreciado por el comercial que realizó el contrato.

Considerando concluido el contrato, ya que la reclamada ha suspendido el servicio contratado y el reclamante ha realizado portabilidad de las líneas, este Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones a cargo de XXX:

- La rectificación de las facturas de fechas 26/06/2015 y 26/07/2015, anulando los cargos por llamadas internacionales, de importes respectivos 45,30 € y 69,96 € e incluyendo dichas llamadas internacionales (Ecuador) en la cuota del Bono de 300 minutos contratado.
- La anulación de cualquier penalización por tarifa que tuviera suscrita el Sr. XXX sobre las líneas contratadas.
- Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión de dichos datos dentro del plazo

de cumplimiento del presente Laudo.

Se estima parcialmente la reconversión formulada por XXX en la cantidad de ciento cuarenta y siete Euros con treinta y siete Cts. (147,37 €); importe que deberá ser abonado por el Sr XXX y tras cuyo pago quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX y XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3084/2015

ASUNTO: NO APLICACIÓN LA TARIFA CONTRATADA EN LA FACTURACIÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con el importe correspondiente al mes de julio de 2015, facturado por la reclamada en agosto de 2015. En junio de 2015 se le ofertó unificación de líneas, de teléfono fijo, ADSL y TV. y no se lo han aplicado.

SOLICITA:

El ajuste de la factura, objeto de reclamación, para pagar lo que le ofertaron.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito, manifiesta que con fecha 8 de septiembre de 2015, se activó la tarifa XXXXXX, para la línea XXX y como adicional la línea XXX. Con fecha 6 de julio de 2015, se dió de alta el ADSL para la línea fija XXX, activándose el descuento XXX, para dicha línea, el 9 de septiembre de 2015. Que, en calidad de servicio, en lo que se refiere a la línea fija, se va a realizar un abono por importe de 24,84 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la aplicación del descuento XXX en las facturas de julio y agosto de 2015; y en lo que se refiere a las líneas móviles, se ha realizado un ajuste por importe de 49,30 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la aplicación de la tarifa XXXXXX en las facturas de junio, julio, agosto y septiembre, ajuste que será aplicado sobre la factura de fecha 26 de julio de 2015, que consta pendiente de abono por importe de 174,5 euros, impuestos incluidos, quedando la factura, con ello, en 125,45 euros, impuestos incluidos, formulando reconversión sobre dicha cantidad.

La parte reclamante, mediante escritos manifiesta su desacuerdo con los ajustes aplicados; que en julio y agosto le están cobrando llamadas nacionales cuando tiene tarifa plana y que le siguen cobrando, por separado, el teléfono fijo y ADSL del móvil por lo que siguen sin cumplir el contrato. Solicita una compensación por los gastos ocasionados por el corte de las líneas al ser equivocación de dicha compañía.

La parte reclamante comparece a la Audiencia, se reitera en su reclamación, y manifiesta que el servicio que contrató en junio de 2015 unificaba líneas móviles, regalaban el teléfono fijo e internet era gratuito; que se le está facturando la línea fija por separado, que no se le ha aplicado la oferta contratada y que tiene cortado todo el servicio. Solicita que se cumpla lo contratado, incluido el precio; poder darse de baja en la compañía sin penalización alguna por el incumplimiento de la reclamada y que no incluyan sus datos en ficheros de impagados.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta escrito, mediante el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el importe pendiente de pago asciende a 270,40 euros, impuestos incluidos correspondiente a las facturas de fecha 26 de julio, rectificadas, (125,46 euros) y 26 de agosto (144,94 euros) de 2015.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo para:

REQUERIR:

A la empresa reclamada:

- Facturación de la línea fija, objeto de reclamación, nº XXX
- Copia del contrato escrito o grabación de la contratación
- Aclaración de la situación actual del servicio (fijo, internet, líneas móviles...)
- Indicar expresamente cada uno de los servicios y de los números que configuran el pack contratado (línea móvil asociada, adicional, etc.)

Al reclamante:

- Documento que acredite cualquier abono que hubiere efectuado.

Y PRORROGAR el plazo para dictar Laudo, por un periodo de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que las partes respondan al presente y poder resolver en consecuencia este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

LAUDO

En esta fecha, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta **total** la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, por cuanto queda acreditado, mediante la grabación de la contratación aportada por la compañía, que **con fecha 13 de junio de 2015 contrató la tarifa XXX**, para las líneas XXX y XXX, a 53,95 euros, im-

puestos incluidos, mensuales, Tv canales temáticos, a 12 euros, impuestos incluidos, mensuales y canal XXX, gratuito los 12 primeros meses; **tarifa que no fue aplicada** tal y como queda acreditado en las facturas reclamadas de fechas **26 de julio rectificadas, 26 de agosto y 26 de septiembre de 2015**, emitidas por las líneas móviles y por la fija.

Por ello, habiendo la reclamada facturado al reclamante por un total de 504,48 euros, impuestos incluidos, en las facturas mencionadas (329,99 euros -por las líneas móviles y dos pinchos de internet - y 177,49 euros por la fija, ADSL, Tv), siendo 54,61 euros el descuento que dice tener pendiente de aplicar y 426,33 euros, la cantidad por la que debería haber facturado si se hubiese aplicado la tarifa contratada, como compensación al retraso sufrido en la activación de la tarifa contratada, y las diferentes incidencias producidas y, dado que **EL RECLAMANTE HAREALIZADO, tal y como queda acreditado, DOS PAGOS POR IMPORTE TOTAL DE 410,74 EUROS** (326,99 el día 11 y 83,75 euros el 23 de noviembre de 2015), este Colegio Arbitral, en equidad, considera que, **con DICHOS PAGOS, QUEDA SALDADA SU DEUDA, por las citadas facturas, CON LA RECLAMADA.**

El reclamante podrá, si lo desea, **solicitar su baja a la compañía, sin que ésta le facture cantidad alguna, en concepto de baja anticipada por los compromisos de permanencia** en la tarifa, sin perjuicio de las cuotas por terminales adquiridos que queden pendientes de abono que sí deberá abonar.

A su vez, **la reclamada exonerará, al reclamante, del pago de la factura, de fecha 26 de octubre de 2015, por importe de 3,11 euros, emitida por la línea fija**, ante la falta de servicio en el periodo facturado y realizará los trámites oportunos **para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3344/2015

ASUNTO: COMPENSACIÓN ECONÓMICA POR INCIDENCIA EN FACTURACIÓN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación emitida por la reclamada. Era cliente de XXX, con una tarifa plana por la que pagaba 9,90 euros, con un bono de llamadas a móviles por importe de 12 euros y desde marzo de 2015 no se le está facturando correctamente.

SOLICITA:

Que se le envíe todos los recibos del año 2015, anulación de los importes de 94,92 euros y 92,04 euros que le han facturado porque no han respetado la tarifa que contrató y que se le respete el importe por el que contrató con XXX.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito, manifiesta que, revisadas las facturas, en julio y agosto de 2015 no tenía activos los bonos de tarifa plana y bono móvil, que han realizado un recálculo y han aplicado los descuentos de 38,45 euros, impuestos no incluidos, en factura de agosto y que vuelven a aplicar otro de 43,05 euros, impuestos incluidos que se reflejará en la próxima factura. Que han activado nuevamente dichos bonos y que mantiene un importe pendiente de pago de 94,92 euros, impuestos incluidos.

La parte reclamante, mediante escrito, entre otras, manifiesta su desacuerdo con lo alegado y que no han realizado dichos descuentos al día de la fecha.

La parte reclamante, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y manifiesta su desacuerdo con la facturación de agosto y septiembre de 2015, debiendo abonarle la reclamada la cantidad de 37 euros por dicha facturación, solicita además el mantenimiento de la tarifa que tenía con la anterior compañía.

La parte reclamada, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones y manifiesta, entre otras, que el importe pendiente de abono asciende a 51,86 euros, cantidad sobre la que formulan reconvencción.

LAUDO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ACUERDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: SUSPENDER** la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo para:

REQUERIR:**A la empresa reclamada:**

- Acredite las condiciones del bono (minutos, horarios, números favoritos...) que disfrutaba la reclamante.
- Aclare las facturas que no han sido abonadas.
- Acredite el recálculo mencionado, los abonos efectivos realizados (al no coincidir la factura, emitida en septiembre, con el número reflejado en las alegaciones, que la identifica, y no aplicarse los bonos contratados en las llamadas locales, a móvil e interprovinciales, en dicha factura, quedando, con ello, incrementado el importe facturado por este concepto, por lo que la aplicación efectiva del descuento puede dar lugar a dudas).

A la reclamante:

- Acredite las condiciones del bono que contrató (minutos, horarios, números favoritos...)

ENVIAR A LA RECLAMADA escrito de alegaciones de la reclamante, de fecha registro de entrada 15 de diciembre de 2015, incluido en expediente, mediante el cual, la reclamada amplía su pretensión a las facturas de Octubre y Noviembre de 2015.

Y PRORROGAR el plazo para dictar laudo, por un periodo de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia, este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

LAUDO

En esta fecha, 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 **toda** la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA:DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante por cuanto queda acreditado que, la línea, objeto de reclamación, viene **disfrutando de un bono mensual**, por un **importe total de 26,50 euros, impuestos incluidos**, que incluye: hasta 3.000 minutos -50 horas- de llamadas a fijos nacionales (por 9,90 euros, impuestos no incluidos) y hasta 60 minutos -1 hora- de llamadas a móviles (por 12 euros, impuestos no incluidos); **bono que se sigue aplicando**, aunque no haya sido así en alguna factura. La reclamada, ha efectuado varios abonos, a la cuenta del cliente, compensando, con ello, esa incidencia producida. A su vez, la reclamante ha superado, en algunos meses, los minutos establecidos en el citado bono, minutos que tienen que ser facturados independientemente. Por ello, una vez totalizados los importes facturados, los que deberían haberse facturado y descontado los abonos realizados por la reclamada, **la reclamante deberá abonar a la reclamada DOCE EUROS CON CINCO CÉNTIMOS (12,05 euros), impuestos incluidos, cantidad sobre la que la compañía ha formulado reconvención.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



TELEFONÍA MÓVIL Y TERMINALES DE

EXP: 00007/2015

ASUNTO: DISCONFORMIDAD COBRO MENSAJES MULTIMEDIA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Cuando formalizó el contrato con XXX para las líneas de móvil XXX y XXX, XXX no les informó del coste de los mensajes multimedia, que pensaba que eran gratuitos con el WhatsApp. El problema es que recibió la factura de 1 de diciembre de 2014 de XXX, que le reclama el pago de 438,58 € por el envío de mensajes multimedia (carísimos) a través del teléfono móvil XXX.

SOLICITA:

Solicita que se anule la factura de 1.12.2014 de XXX, por importe de 438,58 €, y se elimine de dicha factura el coste de los mensajes multimedia realizados desde el teléfono XXX.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Que se ha procedido a revisar la facturación generada por la línea XXX, sin detectar incidencia alguna. En el supuesto de que surgiera cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones efectuadas por el cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, salvo prueba en contrario, tal y como consta en la cláusula 7 de las Condiciones generales del Contrato de Servicio pospago. El cliente está al corriente 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: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que de la facturación emitida, cuyos documentos que la avalan, se encuentran incorporados al expediente, en modo alguno se deduce que exista incidencia alguna determinante de circunstancias en base a las que pudiera ser anuladas, por lo que debe manifestarse que se encuentran giradas correctamente, recogándose en la misma tráfico generado por las líneas XXX y XXX, tráfico que es reconocido por la propio reclamante, titular de ambas líneas, quien no desmiente que se hayan efectuado tales comunicaciones, amparándose en un **motivo, en concreto, que no fue informada del coste de los mensajes multimedia**, que sin embargo **queda sin acreditar mediante prueba alguna que pudiera haber ratificado su veracidad**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00074/2015

ASUNTO: DESISTIMIENTO CONTRATO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Habiendo cancelado todos los servicios contratados a las 24 horas de su adquisición, puesto que estaba dentro de los siete primeros días de desistimiento por ley.

La parte reclamante comparece a la audiencia y añade, que en el mes de julio amplió el servicio Internet XXX, y le dejaron sin cobertura al llegar al pueblo. No le informaron de los problemas de cobertura y consecuentemente, no quisieron pagar por algo de lo que no se les dio un servicio. Llamaron para cancelar la contratación y se canceló en 24 horas. Se dieron de baja de todo. El Reuter aún lo tiene. XXX le proporcionó un terminal. En la actualidad, tanto la línea fija como móvil, están con XXX. Expresa que se debe corregir la dirección, debiendo constar "XXX", en vez de "XXX", según consta en los escritos que le han sido enviados.

SOLICITA:

El reembolso de facturas, puesto que una teleoperadora confirmó varias veces (se puede escuchar en la grabación que hacen) que estaba cancelado. Se les adjuntó facturas y contrato del actual operador dado de alta el mismo día. El servicio se tuvo que anular, porque no daban servicio en el lugar de residencia, "XXX", confirmado con ellos mismos. Por ello, solicita el reembolso de todas las facturas, puesto que el consumo, confirmado también con ellos, es de 0 € y que dejen de llamar y enviar cartas amenazantes.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Con respecto a la revisión de la facturación de las líneas XXX y XXX, tras petición de desistimiento, alega que la línea XXX fue activada con la tarifa XXX en fecha 5 de marzo de 2014, constando desactivada desde el 11 de junio de 2014, tras haber atendido la petición de portabilidad del cliente a otro operador. La tarifa XXX conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses, que en el caso del cliente finalizaba el 5 de marzo de 2016. La línea XXX, fue activada en fecha 4 de junio de 2014, con la tarifa XXX y consta desactivado desde el 20 de octubre de 2014. Asociado a esta línea, por la adquisición de un terminal móvil a precio promocional, se establece un compromiso por un período de 18 meses o en su defecto el pago de 100 € (impuestos incluidos). El desistimiento es exclusivo para la compra del producto por vías como internet, teléfono y web. El importe pendiente de pago asciende a 105,92 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 12.11.2014. Ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de la Sra. XXX de cualquier fichero de solvencia económica en el que pudieran haber estado incluidos a petición de la empresa. Solicita reconversión por la cantidad de 105,92 € (impuestos incluidos).

La parte reclamada presenta en la audiencia escrito de fecha 16 de marzo de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes, en el que reitera las alegaciones.

En la audiencia el reclamante presenta escrito en el que alega que estaban dentro de los primeros siete días del desistimiento, incumpliendo el contrato por parte de XXX, dado que los servicios contratados no se prestaban, porque no daban cobertura. En la tienda física donde se contrató el servicio asociado a las líneas XXX y XXX, se les fue a devolver el producto ese mismo día por la tarde y a las 24 h. de nuevo, porque seguía dado de alta, indicándoles que no se hacían responsables de los productos. Tras muchas intentonas, incluso habiendo confirmado por Atención al Cliente que ya estaban cancelados los productos, seguían pasando facturas, y al verse poco respaldados, presentó reclamación. Con respecto a la deuda reclamada, el servicio estaba dado de baja (20.10.2014), comprobando que el consumo del aparato de internet contratado es 0 €.

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 y la reconversión formulada**, por cuanto que teniendo en cuenta que dicha reclamante ha abonado 67,06 € (IVA incluido) y no se procedió a tramitar la baja en tiempo y forma, pero sin olvidar que al haber adquirido un terminal móvil a precio promocional, ello lleva aparejado un compromiso por un período de 18 meses o en su defecto el pago de 100 €, procede que por la compensación entre lo abonado y lo que ha de pagar, esto es, 67,06 € (abonado) y 100 € (pendiente de la penalización por el terminal adquirido), **la reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 32,94 €**, debiendo proceder la reclamada, a liberar el terminal móvil que se encuentra en poder de la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1347/2015

ASUNTO: DESACTIVACIÓN DE SERVICIO E IMPAGO DE DEUDA EN SUPUESTO CON INDICIO DE DELITO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

XXX le ha desactivado el servicio sin derecho a ello, le reclaman una deuda que no debe, miente en el escrito de contestación a sus pretensiones y no prueba que le haya abonado los 90 €, incumple la Ley de protección de datos, no aporta pruebas documentales de las pretensiones que reclama y por tanto, solicita un arbitraje para que XXX le escuche y no deba recurrir a instancias judiciales por tener desactivado el servicio injustamente.

SOLICITA:

Que le activen el servicio de la línea XXX que le indemnicen por el tiempo que ha estado sin servicio y que XXX se retracte de todas las falsedades y rectifique en lo dicho.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta escrito en el que alega, que el 21 de abril de 2013, a través de la OMIC se le realizó un abono de 72 € + IVA en concepto de devolución de servicios roaming, a partir de este momento se genera deuda por no pago, ya que la Sra. XXX excede de los minutos de la tarifa contratada. El sistema de facturación automáticamente por no pago deja sin servicio la línea, hecho que se reclama y por garantía de calidad a través de una Jac del día 3 de abril de 2013, se le aplica un descuento del 10%. En cuanto al Laudo dictado a favor de la Sra. XXX, el 5 de marzo de 2013 se procede a realizar un abono de 90 € (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta donde tenía domiciliados los pagos de las facturas con XXX. La reclamante sigue con un importe pendiente de 88,83 € (impuestos indirectos), correspondientes a facturas XXX por importe de 48,17 €, la cual generó una devolución el 22.01.2013 y XXX, de 39,93 €. No es posible realizar el abono de la cantidad que solicita de 423,69 €.

La reclamante presenta escrito, en el que alega que XXX le ha retirado el servicio de teléfono y datos de internet, estando al corriente de pago. Le han incluido en ficheros de impagados, causándole un daño a su buen nombre, sin haber razón para ello. Se ha visto obligada a perder la línea, sus contactos, y estar sin servicio hasta contratar con otro operador, sin su voluntad y en peores circunstancias económicas, generando gastos imposibles.

XXX indica que ha ejecutado el laudo arbitral origen, pero no ha probado a qué cuenta y titular bancario pagó, sólo señala y lo hizo al XXX, de cuyo banco no es clienta, por lo que ha pedido que pruebe a quién pagó. En escrito de 21.10.2013 XXX expone que realizó un pago de 189,85 €, pero lo debe probar, pues nunca ha percibido tal cantidad, y en concepto de qué.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito, en el que alega que la reclamante tiene pendientes de pago facturas de enero y febrero de 2013, y en todo momento ha estado informada de la deuda que iba manteniendo con la compañía. Cuando un cliente que tiene domiciliación bancaria con XXX. Realiza la devolución de un recibo, queda suspendido temporalmente el envío de nuevas facturas al banco hasta que realice el pago completo del importe pendiente. A 5 de marzo de 2013 se realizó un abono por importe de 90 €, ingresado en la cuenta de la reclamante. La línea XXX se encuentra correctamente activa y la línea XXX fue desactivada definitivamente sin cargo por cancelación de contrato, desde el 12.05.2012. XXX no compensa por daños y perjuicios. Consta un importe pendiente de pago de 88,83 € (impuestos indirectos incluidos).

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: **NO ENTRAR A CONOCER las pretensiones de la reclamante**, toda vez que de la documentación obrante en el expediente y de las propias alegaciones que aquélla efectúa en cada uno de los escritos que igualmente obran unidos al propio expediente, se puede deducir que estamos ante un supuesto con indicios de delito, por lo que, como quiera que conforme a lo dispuesto en el art. 2.2 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, "no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos en que existan indicios racionales de delito...", consiguientemente, por lo así expuesto, el Colegio Arbitral comprueba que la continuación de las actuaciones resulta imposible, tal y como determina el art. 48.3 c) del citado R.D. 231/2008, de tal manera que le queda expedita a la reclamante la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1789/2015

ASUNTO: FALTA DE ACREDITACIÓN DE DEFECTO DE ORIGEN CON INDICIOS DE FUNCIONAMIENTO IRREGULAR EN TELÉFONO MÓVIL.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

En el mes de julio de 2013, circuló una oferta de teléfonos móviles y tabletas de XXX, interesándose por el XXX. El 01.08.2013 formalizó la compra por valor de 249 €. Al ir utilizando el teléfono, detectó que los datos del sistema del almacenamiento interno crecían de forma incontrolada, quedando sin memoria, impidiendo su normal funcionamiento. En noviembre de 2013 contactó con XXX atención al cliente y servicio de apoyo técnico, donde le recomendaron que utilizara la aplicación XXX para ver la distribución de datos, lo hizo,

pero el problema persistió, intentó hablar con XXX a lo largo de diciembre, sin éxito. El 16.12.2013 envió correo electrónico, que no tuvo contestación. El problema se mantuvo. El 04.03.2014 consiguió hablar con el servicio de apoyo técnico, donde le pidieron enviara un correo, que así lo hizo el mismo día, que fue contestado con el envío de un enlace de sobra conocido, la aplicación XXX. Siguió el consejo, pero tampoco solucionó el problema. A falta de solución, envió el teléfono a fábrica, para que fuera reparado, lo que supuso un perjuicio al estar quince días sin él, y no siendo ofrecido un teléfono de sustitución. Se le facilitó un informe detallado en el que se explicaba el mal funcionamiento. Se devolvió en abril de 2014, pero continuó presentando el mismo problema. En octubre la memoria tenía un 85% de ocupación. Contactó con XXX no tuvo éxito, envió correo electrónico el 27.10.2014, que tampoco tuvo respuesta. Se envió otro correo el 30.10.2014, que tampoco tuvo respuesta. En diciembre tuvo que volver a restituir el teléfono a su configuración de fábrica. Ante a falta de solución, transcurridos 18 meses, reclamó ante la Dirección General de Consumo, el 23.01.2015. Desde que se presentó el problema, a los pocos meses de la compra, XXX no ha mostrado el más mínimo interés en solucionarlo.

SOLICITA:

Le sea devuelto el importe pagado, ya que casi después de dos años, el teléfono no ha funcionado nunca.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, que contesta por escrito alega, que acepta el procedimiento de arbitraje propuesto por el órgano competente, sometiéndose a la decisión arbitral por la que se obligue al cumplimiento de la decisión emitida. Se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta de la Comunidad de Andalucía de 10.09.2014. Con la intención de no ver perjudicado al reclamante, opta por adherirse al sistema de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Reitera las alegaciones presentadas en el escrito de fecha 23 de abril de 2015. Tras la adquisición del producto, el 25.03.2014 el cliente solicitó la tramitación de la garantía, alegando problemas de almacenamiento. El servicio técnico no tiene constancia de solicitudes de reparaciones o incidencias posteriores, más allá de la consulta de cómo gestionar el almacenamiento del dispositivo. Realizan una precisa trazabilidad y registro de sus incidencias, información que en todo momento se ha proporcionado al cliente. En ningún momento se ha negado servicio ni puesto inconveniente en atender las incidencias. No se entiende exactamente qué reclama el cliente. Es normal que en terminales electrónicos se vaya ocupando la memoria a medida que se vaya haciendo uso de ellos. Es necesario dedicar periódicamente una pequeña parte de tiempo a la gestión de los archivos almacenados en los dispositivos móviles, eliminando o extrayendo contenidos. Es una tarea necesaria para un funcionamiento óptimo del dispositivo. El cliente actúa por desconocimiento del adecuado manejo del producto y/o gestión de su información en el mismo. No tienen inconveniente para retirarle de nuevo el terminal y realizar otra limpieza de memoria sin coste adicional.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación y añade, que no sólo se trata de un problema técnico, que viene dado porque los datos del sistema se van quedando almacenados, van creciendo y no hay posibilidad de borrarlos, sino además, de un aspecto administrativo, al no ser solucionado el mismo, no obstante haberlo puesto en conocimiento de la reclamada, en donde se obtiene como única respuesta, que no se instale antivirus. Este problema determina la lentitud en el funcionamiento del aparato, todo ello, sin perjuicio de poner de manifiesto, que aparece un "malware", siendo llamativo que ofreciendo este producto mediante una publicidad dirigida para personal del XXX, salga la información de que este tipo de terminales disponen de un localizador del titular del

producto. La cuestión fundamental es que el teléfono no ha funcionado, desde su origen, como debiera, y tiene que estar borrando datos continuamente, aunque tampoco esa es la solución.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega que el teléfono que adquirió el reclamante cumple con las expectativas de lo que se le ofreció, debiendo tener en cuenta que los avances tecnológicos hacen que un producto que se adquiriera hoy, puede quedar obsoleto al poco tiempo. Ese tipo de terminal estaba previsto para el momento que fue lanzando al mercado, quedando corta la memoria de que dispone al tiempo de su adquisición, puesto que la tecnología es muy cambiante. No obstante, cree que ha habido buena voluntad para cambiarle el teléfono. No hay que olvidar que la memoria del terminal es de una giga. Como existen otros modelos, en los que las características van siendo mejores, ofrece como solución el plan renove, pudiendo adquirir otro terminal, por el precio de 89 €, cuyo precio real es de 189 €, disponible para clientes a los que se les han quedado cortas las prestaciones de sus teléfonos. No tiene otra opción, porque es el propio sistema del modelo, que es lo que compró, y lo que había en ese momento.

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: **ESTIMARPARCIALMENTE las pretensiones del reclamante**, por lo que, como quiera que no existen elementos técnicos acreditativos de que el terminal objeto de la reclamación, adolezca de un defecto de origen, determinante de su ineficacia para el fin que debe prestar, lo que hubiera producido su reposición, por otro nuevo de iguales o superiores característica, o en su caso, la devolución de su importe, si bien existen indicios de que se hayan producido incidencias, que le han producido un funcionamiento irregular, pero teniendo presente el ofrecimiento de la reclamada, de poner a su disposición, otro terminal al precio de 89 €, así como el hecho de que el reclamante ha venido usando el terminal, lo que hace inviable que por los motivos expuestos, sea resarcido con la devolución del importe total del coste de su adquisición, ya que se debe tomar en consideración el criterio de depreciación del producto, precisamente por su uso, **procede que la reclamada reembolse al reclamante la cantidad de 89 €.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2093/2015

ASUNTO: PRESTACIÓN CORRECTA DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA Y CORRECTA FACTURACIÓN SEGÚN CONTRATO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la facturación del servicio de internet porque tiene contratada la tarifa Básica de XXX que no incluye servicios de internet, y cuando cambió de terminal a un Smartphone desconocía que tenía que bloquear el acceso a internet. Recibió tres facturas de importe 73,21 €, 94,33 € y 91,88€, muy superiores a los 10,11 € habituales. Reclamó y le informan que el incremento se debe a la conexión de internet libre y que debía de haber bloqueado el terminal, y le dicen que reclame vía internet cuando su tarifa no lo incluye.

SOLICITA:

La devolución de los importes correspondientes a internet. Reclama la cantidad de 259,42 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que se han realizado comprobaciones técnicas y las conexiones han sido realizadas y se han facturado conforme a los precios fijados para cada servicio, en este caso XXX Básico. Con fecha 25 de mayo de 2015 se ha realizado el bloqueo de los servicios de navegación para evitar conexiones involuntarias en la línea del titular, que en la actualidad se encuentra al corriente de pago.

El reclamante contesta por escrito de fecha 22 de julio de 2015, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa al considerar que si no disfruta de un contrato que incluya tarifa de internet, la empresa es la responsable de no respetar el contrato firmado, cambie o no de teléfono, no debiendo permitir acceso alguno a internet, e incluso después de haber reclamado le han vuelto a pasar un recibo en junio de más de 70 €.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, y manifiesta que tiene contratada una tarifa básica para realizar llamadas que es el único servicio que desea y que tiene contratado, porque no necesita el servicio de internet. Cuando se encontró con las facturas con un importe muy elevado, reclamó y le dijeron que se debía a las conexiones de internet, que niega haber realizado porque ni sabe cómo hacerlo. Cuando compró el teléfono cambió la tarjeta, y sólo realiza y recibe llamadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 reclamación del reclamante al considerar que la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio permitiendo el acceso al servicio objeto de reclamación de acuerdo con el contrato que incluye tarifa GPRS Data Básico, que las facturas reclamadas son correctas en base a la presunción de veracidad que se otorga a los registros de facturación que son sometidos a periódicos controles oficiales, que el titular de la línea es responsable del uso de la misma y de la configuración del terminal para no activar/conectar internet, que no consta que el titular hubiera solicitado la restricción de acceso al servicio de internet con fecha anterior a las conexiones facturadas, y que la empresa restringió dicho acceso cuando el titular reclamó, no habiéndose producido nuevas conexio-

nes con fecha posterior.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2216/2015

ASUNTO: AVERÍA EN BATERIA DE TELÉFONO MOVIL DENTRO DEL PERIODO DE GARANTÍA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante expone que el teléfono móvil sufre una avería en su batería que le impide ser cargado. El 28 de enero de 2015 XXX emite un informe por el cual rechaza la reparación, encontrándose ésta dentro de la garantía, al considerar manipulado el estado del teléfono. El 9 de febrero de 2015 XXX emite informe contradictorio a través del cual determina que el dispositivo es original. Tras este acontecimiento, se lleva nuevamente a la tienda vendedora mostrando el informe de XXX, de fecha 9 de febrero. Sin embargo, la empresa reclamada vuelve a remitirse a su primitivo informe, obviando su responsabilidad. Habida cuenta de lo anterior, el reclamante regresa una vez más a XXX, quien emite un nuevo informe el 19 de marzo de 2015, en el cual señala que el dispositivo, una vez abierto, no presenta indicios suficientes para indicar modificaciones o manipulaciones no autorizadas.

SOLICITA:

Que sea reparado el aparato XXX 16 Gb por XXX al encontrarse dicha reparación en garantía. En caso de resultar imposible la reparación, que se le restituya íntegramente el importe abonado por el teléfono en avería (538,45€). En caso de no estimarse lo anterior, que se le entregue un aparato de similares características al averiado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada realiza alegaciones que se incluyen en el expediente y son leídas en la Audiencia.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su 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: **ESTIMAR EN PARTE** la pretensión de la reclamante, por lo que la empresa reclamada tendrá que realizar los trámites necesarios para que el terminal objeto de reclamación sea reparado, y si no fuese posible su reparación, sustituido por otro de iguales características sin coste para la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3299/2015

ASUNTO: RECUPERACIÓN DE LA SUMA ADEUDADA POR DUPLICADO AL TRANSCURRIR LOS 14 DÍAS NATURALES QUE MARCA LA LEY TRAS EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO POR EL CONSUMIDOR

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Incumplimiento del plazo de devolución del importe, por desistimiento. Contrató, con fecha 4 de mayo de 2015, tarifa con adquisición de un terminal marca XXX 4G, por importe de 344 euros. Con fecha 8 de mayo, solicitó el desistimiento del contrato, y con fecha 12 de mayo, devuelve el terminal a través de Correos. El 19 de mayo le confirman que han recibido el terminal y que se ha iniciado el proceso para la devolución de la cantidad desembolsada. Después de numerosas llamadas, en las que le indican que el proceso está finalizado, que está aceptada la devolución por desistimiento y que en breve recibirá el importe, no lo ha recibido.

SOLICITA:

Le devuelvan dicho importe, por duplicado, al amparo del artículo 76 del Real Decreto Legislativo 1/1007, de 16 de noviembre, dado que han pasado cuatro meses y no se lo han reintegrado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito, manifiesta que con fecha 6 de mayo de 2015 se activó la línea XXX con la tarifa XXX+internet+sms y el terminal modelo marca XXX por un pago de 344 euros, impuestos incluidos, y con fecha 8 de mayo de 2015 se tramitó la baja al recibir la solicitud del Sr XXX, que se encuentra al corriente de pago y que están realizando las gestiones oportunas para efectuar la devolución, de dicho importe, a través de transferencia bancaria al número facilitado por el titular.

La parte reclamante, mediante escrito, manifiesta que la reclamada retuvo durante más de cuatro meses (del 8 de mayo al 29 de septiembre de 2015), la cantidad de 344 euros, sin motivo justificable, que no ha recibido disculpa alguna por dicha demora ni justificación por parte de la reclamada, por lo que solicita la cantidad de 344 euros, como indemnización, tal y como establece el artículo 76 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La parte reclamante, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones.

LAUDO:

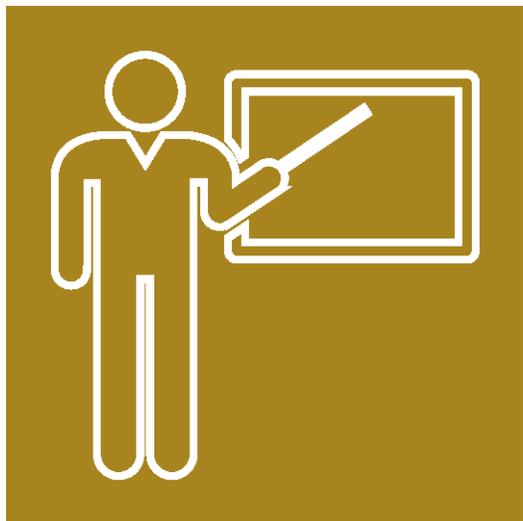
Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

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, habiendo abonado el terminal, con fecha 7 de mayo de 2015, tramitando la baja con **fecha 8 de mayo de 2015, y ejercer su derecho de desistimiento**, en tiempo y forma, con devolución de dicho terminal, objeto de reclamación, con fecha **12 de mayo de 2015**, la empresa no reintegró la cantidad que había percibido (344 euros, según manifestaciones de ambas partes) hasta el día **23 de septiembre de 2015**, tal y como queda acreditado.

A su vez, en lo que se refiere a **la devolución de la suma percibida por la compañía**, el reclamante ejerce, con su pretensión, **el derecho a reclamar la cantidad adeudada por duplicado**, al no haber recuperado, en tiempo, la cantidad que abonó, en su momento, a la compañía por dicho terminal, al amparo del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que, en su artículo 76, establece que: *“...la devolución de estas sumas deberá efectuarse **sin demoras indebidas y**, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido **14 días naturales** desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor. Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, **tendrá derecho a reclamarla duplicada**, sin perjuicio de que además.....”*.

Por todo ello, siendo 335 euros el importe del terminal, según consta en factura, **la reclamada deberá abonar al reclamante dicha cantidad por duplicado**, al amparo del citado artículo 76, es decir, 670 euros, impuestos incluidos; pero, habiendo reintegrado ya la cantidad de 344 euros, impuestos incluidos, con fecha 23 de septiembre de 2015, **deberá abonar al reclamante la diferencia**, es decir, **TRESCIENTOS VEINTESEIS EUROS (326 euros), impuestos incluidos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA**, con el voto en contra del vocal representante de los empresarios.



ENSEÑANZA

EXP: 00190/2015

ASUNTO: INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA RECLAMADA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Le ofrecieron con la contratación del curso un contrato de trabajo que luego no cumplieron. Tanto el curso como las prácticas no reunieron las características que le dijeron, y se siente engañada. Adjunta copia del contrato e información sobre el curso.

La reclamante contesta por escrito, que buscando en internet encontró un anuncio el 7 de noviembre de 2013 donde ofrecían puestos de trabajo en el aeropuerto a través de una escuela llamada XXX, contestó por teléfono que le interesaba y le llamaron para ofrecerle una oferta y que tenía primero que acudir a la escuela en XXX, donde se presentó acompañada de un amigo el 7 de noviembre donde explicó que su único objetivo era trabajar y ganar dinero. Le aseguraron cien por cien el trabajo, y no le dejaron salir del despacho hasta que firmó el contrato. El 18 de noviembre volvió para explicar que no deseaba el curso y que le devolvieran los 430 euros de la matrícula, y le respondieron que ya era tarde, diciéndole que si no hacía el curso le llevarían a juicio, y que tendría igualmente que pagar el curso. Intentaron convencerla diciéndole que iba a ganar mucho dinero porque nada más finalizar el curso iba a empezar a trabajar. Le aseguraron que si finalizaba el curso en cuatro meses le darían un certificado con el que tenía asegurado cien por cien un trabajo en el aeropuerto, según le dijo textualmente "tenían mano en el aeropuerto para darle el trabajo". Una vez acabados los estudios, preguntó dónde tenía que presentarse para que le dieran el trabajo prometido, y le contestaron que no tenían nada que ver con el asunto, y que si quería un trabajo tenía que buscarlo por su cuenta. Que la firma del documento que aporta la empresa es suya pero nunca lo había leído, le debieron de hacer que lo firmara sin leerlo.

SOLICITA:

Solicita la devolución del importe del curso, 3.815 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Alega que en ningún caso se ofrece a la alumna con la compra del curso un contrato de trabajo. La alumna recibe toda la formación contratada según las condiciones ofrecidas en el contrato de enseñanza en el que se especifica que recibirá con la compra un curso gratuito de inglés de 120 horas más prácticas y asesoramiento laboral, jamás un trabajo al finalizar el mismo, así en la documentación contractual consta en caracteres rojos destacados "en ningún caso se pretende establecer una relación laboral". Realiza las prácticas en el aeropuerto sin que manifestara nada por su parte. No corresponde devolución alguna bajo ningún concepto, habiendo hecho la alumna pleno uso del servicio contratado habiendo recibido los certificados correspondientes, y habiendo cumplido la empresa fielmente con todo ello, además de que se negaba al pago de la última cuota alegando que lo había pagado todo cuando no era cierto.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de alegaciones, en el que manifiesta que se ratifica en el anterior escrito de alegaciones, que en ningún caso se ofrece con la compra del curso un contrato de trabajo, y la alumna ha recibido toda la formación contratada según las condiciones recogidas en el contrato, en el que se especifica que recibiría un curso de inglés de 120 horas, más prácticas y asesoramiento laboral, y nunca un trabajo al finalizar el mismo. En ningún anuncio o web se oferta trabajo, sino que se publicita la formación necesaria para poder encontrar trabajo en un aeropuerto. La alumna en ningún momento ha manifestado deseo en contra o desacuerdo, teniendo especificado en el contrato la forma para revocarlo. No procede la devolución del importe del curso, ya que ha sido realizado y la empresa ha realizado los gastos pertinentes para proveérselo.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante representante que manifiesta que fue la persona que la acompañó cuando contrató el curso, que le dijeron que en cuanto finalizara el curso conseguiría un trabajo con un sueldo de 1.600-1.800 euros, y firmó la documentación al leerla. Pasados unos días dudó y quiso desistir, pero le amenazaron diciéndole que ya había firmado e irían a juicio, por lo que "se acobardó" y realizó el curso.

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 al considerar que la empresa reclamada no aporta copia del contrato con las condiciones contractuales, ni acredita la entrega del documento de desistimiento, tampoco documentación relativa al contenido del curso y a las prácticas, no aporta el expediente o historial del alumno con el detalle del uso de los recursos formativos, ni consta acreditado que se le hubiera prestado el asesoramiento laboral descrito en el contrato. Considerando por otro lado que en la documentación aportada por la reclamante y firmada por la misma, en ningún momento se garantiza un puesto de trabajo tras la finalización del curso, y teniendo en cuenta que la alumna ha realizado la formación, se acuerda que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante, **1.907,50 € (IVA incluido)**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 0311 /2015

ASUNTO: NO SE APLICA LOS DESCUENTOS PROMETIDOS EN LA BECA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Al contratar con XXX el curso de Técnico de Educación Infantil, coste 3.000 €, le informaron que si lo hacía en menos de un año le daban una beca de 50% de descuento+10% por ser desempleada. Tras obtener el título y sacar el curso en 8 meses, estando al corriente de pago, XXX le dice que por no rellenar un cupón en una página web, aparte de la de XXX, y solo tener 2 meses al terminar el último examen, no tiene beca y tiene que pagar 1.726,20 €.

SOLICITA:

Solicita: que XXX cumpla su parte en el trato y no pagar 1.726,20 €.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La Sra. XXX suscribió contrato con el centro para el curso a distancia de Técnico en Educación Infantil, en fecha 18/01/2014, recibiendo el curso completo y a plena conformidad el 23/01/2014. Se le entregó copia del contrato junto con documento de desistimiento. La Sra. XXX optó por aplazar el pago del curso en 24 meses de 123,30 €, más una entrega a cuenta de 165 € que abono a la firma del contrato. La Beca Compromiso XXX es de aplicación solo si el alumno cumple con las Condiciones establecidas en el documento que le fue entregado en el momento de la venta y el cual consta aportado al expediente. A la Sra. XXX le ha sido denegada la beca al no haber cumplido uno de los requisitos, concretamente no haber solicitado la beca a través de la URL indicada en el plazo máximo de 2 meses naturales tras diplomarse; ya que la Sra. XXX se diplomó el 09/09/2014 y se registró en la URL mencionada el 15/01/2015; excedido con creces dicho plazo de 2 meses. La información respecto a las condiciones de la Beca las recibió por escrito en el momento de la formalización del contrato.

Comparece a la audiencia mediante escrito y se ratifica en las alegaciones. Aporta documento donde aparecen las condiciones establecidas para solicitar la Beca Compromiso XXX, el cual se entregó a la Sra. XXX en el momento de formalización del contrato. Formulan reconvención por la cantidad de 1.602,90 €, dando por vencida anticipadamente la obligación aplazada, según figura en el contrato.

El reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Manifiesta que contrató el 18/01/2014 y le entregaron el título el 09/09/2014; es decir, tardó 8 meses en obtenerlo. Pagó a la reclamada el 50 % del importe de curso, equivalente a la aplicación de la beca, y le están reclamando el total del curso. Concreta su pretensión en que XXX aplique la beca y no pagar la cantidad que esta le reclama.

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 de la reclamante por cuanto se constata que cumple los requisitos exigidos en las Condiciones de aplicación que figuran en la *Beca Compromiso XXX* y acredita, además, haber satisfecho a XXX. un importe equivalente al 50% del precio del curso. El mero hecho de que la Sra. XXX no haya realizado correctamente el trámite administrativo de la solicitud de la beca, no tiene suficiente entidad para denegarle los beneficios de la misma.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina la improcedencia de la deuda reclamada por XXX. a la Sra. XXX, dimanante del contrato suscrito el 18/01/2014, el cual se declara finiquitado, sin que ninguna de las partes tenga nada que reclamarse.

Consecuentemente, **se desestima la reconvección formulada por dicha empresa, de importe 1.602,90 €.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2804/2015

ASUNTO: RESCISIÓN DE CONTRATO AL INCUMPLIR LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL LAS CONDICIONES EXPUESTAS POR EL ALUMNO AL CONTRATAR CON EL COMERCIAL

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Incumplimiento de las condiciones que le informaron y que le llevó a celebrar el contrato. Habiendo concluido un Postgrado o Master en la Universidad Politécnica de XXXX, y antes de comenzar el doctorado en el que estaba inscrito, quería completar sus estudios con la realización de un curso oficial en el campo de las Energías Renovables, que debía ser semipresencial, con prácticas no remuneradas en empresas del sector, y una formación y enseñanza oficial al ser un estudiante extranjero. Contactó con XXX y el asesor comercial le ofreció un curso oficial reconocido por el Ministerio de Educación, por lo que cumplía con todos los requisitos y normativas para ser reconocido tanto en España como en su país de origen. El asesor, además le confirmó que el curso se componía de una parte teórica en la que contaría con el apoyo de un tutor, y una posterior parte práctica en empresas del sector con las que tenían firmados acuerdos de colaboración. Por la información facilitada decidió contratar el curso. Una vez iniciado el curso, procedió a solicitar la prórroga de la autorización de estancia por estudio y movilidad del alumno ante la Oficina de Extranjería de la Delegación del Gobierno en Madrid y le requirieron que acreditara la carga lectiva presencial del curso. Por ello solicitó dicha información a la empresa que rehusó aportarle la información requerida y no le aseguraban que fuera a tener prácticas. Es entonces cuando descubre que la entidad no tiene capacidad de emitir títulos homologados, según le confirma el Ministerio de Educación. Aporta copia justificante de pago de 165 euros con tarjeta cuyo titular es D. XXX, y copia del pago por domiciliación bancaria de las cuotas mensuales de 137 euros en la cuenta de titularidad de D^a XXX en la entidad XXX.

SOLICITA:

Que la información precontractual facilitada sobre el curso no cumple las expectativas y requisitos legales que el alumno necesitaba cumplir en su condición de estudiante extranjero, y que fueron advertidos al comercial, ni era adecuado el curso de acuerdo con la titulación y formación del alumno.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada aportó escrito, alegando que la reclamante suscribió el contrato el 17 de septiembre de 2014 figurando como alumno el Sr. XXX, recibiendo ese mismo día el curso, y siendo conocedores del plazo de desistimiento y de las condiciones del contrato. Cuando el alumno finaliza con aprovechamiento el curso se le expide un Diploma, o en su defecto un Certificado de Estudios de carácter propio, según consta en la cláusula C) del contrato. En cuanto a las prácticas, algunos cursos XXX no disponen de prácticas en empresas, como es en este caso, y en el contrato no se incluye una determinada preparación y programación práctica que se hubiera incumplido porque no la tiene. La reclamante no atiende los pagos desde diciembre de 2014, y la primera solicitud de anulación fue el 5 de marzo de 2015, manifestando la reclamante que compró el curso para su pareja pero al no renovarle el NIE había tenido que regresar a su país, motivo por el que solicitaba la baja. El 6 de marzo volvió a contactar con el centro solicitando un certificado de estudios para el alumno, en el que se indicase que el curso era semipresencial, informándole que no era posible atender su petición debido a que el curso es a distancia y no existe parte presencial. Finalmente formula reconvencción sobre la deuda por importe de 3.177,50 euros.

La parte reclamante aporta escrito, del que se remitió copia a la parte reclamada, en el que manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

D. XXX, y D^a XXX comparecen a la audiencia, reiteran la reclamación, y D. XXX manifiesta que es un estudiante extranjero que tenía que cumplir determinados requisitos para poder seguir sus estudios en España y que su país de origen le siga concediendo ayudas económicas, y así se lo comunicó al comercial, y en cuanto se dio cuenta de que las características del curso no eran las que le hicieron creer cuando contrató, lo comunicó a la empresa e intentó solucionarlo cambiando de curso, pero la empresa no lo aceptó. Finalmente manifiesta que el contrato lo celebró él, D. XXX, pero le hicieron firmar otro contrato para que su pareja figurara como avalista. Aporta original de su título de Postgrado o Master en Ingeniería Web en la Universidad Politécnica de XXXX.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 la información precontractual facilitada sobre el curso no cumple las expectativas y requisitos legales que el alumno necesitaba cumplir en su condición de estudiante extranjero, y que fueron advertidos al comercial, ni era adecuado el curso de acuerdo con la titulación y formación del alumno. En consecuencia, se rescinde el contrato, y la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente de pago, y reembolsar **165 € a D. XXX, y 274 € a D^a XXX**, quedando el material a

disposición de la empresa para ser recogido en el domicilio del reclamante.

Se **desestima la reconvencción** formulada por la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3165/2015

ASUNTO: RESCISIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA REFERENTE A LA PARTE DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA DEL CURSO DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN FACILITADA AL CONTRATAR

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Firmó un contrato con la empresa XXX, para la realización de un curso de DJ y Productor Musical que constaba de 40 horas de prácticas con un profesional del sector, y tres meses de un curso de inglés. Una vez firmado el contrato, el personal a cargo del curso, bastante falto de cualificación, no se molesta en contestar las dudas ni los correos enviados a la dirección. Contacta personalmente y le indican que no hay prácticas, por lo que el curso consta de unas fotocopias sacadas de la web, y tiene un precio de 2.702,86 €.

SOLICITA:

Rescisión del contrato y la devolución de 1.203,89 € abonados hasta la fecha.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante aporta escrito de alegaciones, y comparece a la audiencia relatando las incidencias descritas en su escrito, que le aseguraron que tras el curso sería un DJ profesional y resulta que no le ofrecen las herramientas y prácticas necesarias para tener la consideración de profesional, el temario es muy básico y con errores que él señalaba, las herramientas que se utilizan son de principiante, y las prácticas y las clases de inglés no son las que le describió el comercial, y durante los meses que realizó la formación práctica sólo hubo un seminario, y no había prácticas según iba estudiando los módulos, tan sólo contactaba con el profesor por videochat y se limitaba a leer partes del temario pero no realizan sesiones prácticas. Solicita la rescisión del contrato, la anulación de la deuda y el reembolso de 1.203,89€.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones, y comparece a la audiencia mediante representante relatando las incidencias descritas en su escrito, que el contrato de formación se celebró el 10 de octubre de 2014, y el 14 de octubre el alumno acude al centro a una primera entrevista con sus entrenadores en la que se le vuelve a explicar todo el sistema formación, servicios, funciones, requisitos del curso... El material de estudio lo recibe el alumno en su domicilio el 20 de octubre de 2015, en el que consta la documentación en la que se detalla todo lo explicado por el asesor comercial, siendo un temario propio del centro y no meras fotocopias, además de dispo-

ner de los vídeos, audios y prácticas en el campus virtual, y en cuanto a las herramientas también se trabaja con QBASE en el curso de Producción. El alumno comienza la formación sin incidencias hasta la fecha de solicitud de baja el 16 de junio de 2015. Actualmente el progreso del alumno es de un 40% en el campus virtual, no ha finalizado sus módulos de contenidos donde se adquiere el conocimiento de DJ y Producción, siendo estos evaluados por los profesores con examen final, el cual está sin realizar por el alumno. El examen final se realiza, independientemente que se haya asistido a los seminarios presenciales o no, que es donde reciben la formación práctica con expertos. En ningún caso consta por escrito que el curso disponga de 40 horas de prácticas con un profesor del sector, ni lo manifiesta on-line a ninguno de sus profesores. Se han realizado 2 seminarios de producción musical, 2 de Dj, y una masterclass de Dj, esta es la parte práctica además de las clases en directo con los profesores que también son profesionales. En cuanto al curso de inglés de 3 meses, existía esa promoción siempre que se pagara el curso en recibos de 0a 6 meses, que no es el caso del alumno que eligió la modalidad de 18 meses. Actualmente el reclamante adeuda 6 recibos que suman un total de 817,62 euros. Por todo lo expuesto concluye que la empresa ha cumplido las obligaciones contraídas, los servicios han sido prestados y están a disposición del alumno durante todo el periodo de contratación. Ofrece al reclamante que abone la deuda, activar el curso de tres meses de inglés, y hacer prácticas en JN School, siempre y cuando se ponga al día de pago de los recibos pendientes.

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 formación práctica del curso no cumple las expectativas del alumno de acuerdo con la información que se le facilitó al contratar, y que la formación teórica impartida ha sido correcta. En consecuencia, se rescinde el contrato, la empresa reclamada no debe reembolsar ninguna cuota, y anulará la deuda pendiente de pago y el resto de cuotas del curso. El material queda en poder del alumno.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 3214/2015

ASUNTO: RESOLUCIÓN DE CONTRATO TRAS NO CUMPLIR LA PROPORCIÓN DE CLASES PRESENCIALES Y CONTENIDOS DEL CURSO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante expone que se informa sobre los diversos cursos que ofrece el mercado y que se interesa por los cursos de Televisión y Locución que se prolongan a un periodo de tiempo a corto o medio plazo para complementar y afianzar sus estudios cursados de licenciado en Periodismo. Solicita información del curso a través de internet y de forma automática los comerciales del mismo se ponen en contacto con el alumno, concertando una cita para conocerse y hablar personalmente sobre las materias y contenido del master. El

reclamante contrata el curso y la formalización del contrato de enseñanza se realiza en ese mismo momento, ya que le informan de que así podría beneficiarse de un descuento importante por ser venezolano. En ese mismo momento le piden el nº de cuenta bancaria y el reclamante lo facilita, y en ese mismo instante se le pasa un cargo mediante tarjeta de crédito, que eran 9 meses consecutivos por importe de 253,27€. Se le informa de que las clases empezaban el lunes (se había pagado un jueves) y que algunas clases serían a través de internet y el resto presenciales. Después la realidad fue que prácticamente todas las clases eran a través de internet y que muy pocas eran presenciales. Cuando le enseñaron la web vio que la materia era básica y farragosa, poco práctica pero seguía intentándolo. Se suscribió en enseñanza presencial para ver si cambiaba y se dio cuenta de que las materias que se impartían eran: "Maneras de hacer un currículum", "Maneras efectivas de estudiar" y "Cómo enfrentar una entrevista de trabajo". Después de 2 o 3 semanas intentando averiguar cuándo iban a impartirse las materias que el reclamante había contratado sin ver ningún resultado, tomó la decisión de comunicar que no continuaría con él y que iba a dejar de abonar las cuotas del mismo.

SOLICITA:

No tener que abonar ninguna mensualidad más que la inicial, dándose por resuelto el contrato de enseñanza desde el mes de junio de 2015 que fue cuando dejó de abonar la mensualidad.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada realiza alegaciones que se incluyen en el expediente y son leídas en la Audiencia.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia, se opone a la reclamación, y realiza escrito de alegaciones que es leído en la audiencia.

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 del reclamante, por lo que no tendrá que abonar ninguna cantidad adicional a la ya abonada, la cantidad pagada quedará en poder de la empresa reclamada, pero tendrá que retirar al reclamante de los archivos de impagados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA**, con el voto en contra de D. XXX.

EXP: 3241/2015

ASUNTO: REALIZACIÓN DE LA PARTE PRÁCTICA DEL CURSO CONFORME A LO CONTRATADO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante expone que empezó el curso de peluquería el 21 de septiembre de 2013 y acabó el 2 de julio de 2014 con el aprobado de todos los exámenes de peluquería. Después de todo esto, mandó el formulario de inscripción para las prácticas. A día de hoy no le han llamado para realizar las prácticas prometidas.

SOLICITA:

Realizar las prácticas.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

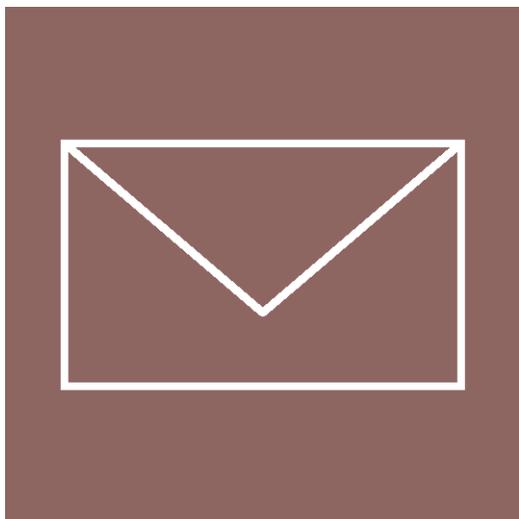
La empresa reclamada realiza alegaciones que se incluyen en el expediente y son leídas en la Audiencia.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito 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** la pretensión de la reclamante, por lo que la empresa reclamada tendrá que facilitarle las prácticas conforme a lo contratado y dentro del horario de mañana.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



CORREOS Y RENFE

EXP: 00850/2015

ASUNTO: RETRASO EN LA LLEGADA A DESTINO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Presentó reclamación en la OMIC del Ayuntamiento de XXX, y posteriormente solicitud de arbitraje, por un retraso de 20 minutos en la llegada del XXX, adjunta fotocopias y escrito de alegaciones, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada.

SOLICITA:

Que le devuelvan el importe correspondiente del billete.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones en el que se hace constar que el retraso fue de 12 minutos, adjunta documentación.

En el acto de la AUDIENCIA, la parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, y aporta documentación que es leída durante la audiencia.

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, ya que no se ha demostrado que la actuación de la empresa reclamada, haya sido incorrecta o no ajustada a derecho.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2379/2015

ASUNTO: REINTEGRO DE LOS VIAJES NO DISFRUTADOS POR CAUSA DE ENFERMEDAD PERTENECIENTES A UN BONO

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El reclamante expone que el 22 de enero del 2015 empezó un periodo de enfermedad que se prolongó hasta el 10 de febrero del 2015, por ello no pudo disfrutar de 20 viajes de un BonoXXX de un total de 44. Presentó los justificantes médicos, junto a una reclamación. En la resolución de esta reclamación le dijeron que eran 28,68 € lo que le correspondía, consiste en la elevación a tarifa general de los 20 viajes (12,90€ cada viaje) menos el 20% por ser ida y vuelta. La cantidad resultante de esta operación que ellos realizaron era de 206,32€. Esta cantidad la restan a la que pagó el reclamante a la cantidad a la que él pagó por el total del abono: 235€.

SOLICITA:

117,50 € correspondientes al 50% del valor del BonoXXX, menos la cantidad abonada por XXX (28,68€), que hace un total de 88,82.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada realiza alegaciones que se incluyen en el expediente y son leídas en la audiencia.

La parte reclamante no comparece a la audiencia, a pesar de haber sido citada 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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante, ya que no se ha demostrado que la actuación de la empresa reclamada haya sido incorrecta o contraria a derecho.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00344.6/2016

ASUNTO: ERROR EN LOS DATOS DEL BILLETE DE TREN

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Adquirió unos billetes de tren en la taquilla de Renfe Atocha y solicitó la vuelta para el día 7 de diciembre de 2015 en el tren hotel. Al volver el día 7 de diciembre le informan que los billetes eran para el día 6 y tuvo que sacar otros billetes. Los billetes que emitieron para el día 6 no llevaban sello de comprobación.

SOLICITA:

La devolución del importe de los billetes erróneos que asciende a 280,70€.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación manifestando que comunicó a la empleada de Renfe que quería la vuelta para el día 8 de diciembre, y como le dijo que no quedaban plazas, entonces pidió para el día 7. Durante la compra estuvieron hablando y le comentó que iba a Vigo a un balneario a pasar el puente, por lo que no tiene ningún sentido que sacara la ida para el día 5 y la vuelta para el día siguiente, además la señorita no puso el sello de “informado y conforme el cliente con los datos del billete”, siendo cierto que no revisó los datos del billete. Cuando fue a regresar el día 7, sus plazas están ocupadas, y se da cuenta de que los billetes los emitieron para el día 6, y para poder regresar tuvo que sacar unos billetes nuevos para el 7 de diciembre.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que se opone a la reclamación manifestando que el objeto de la reclamación es un contrato de transporte, y es el viajero quien facilita los datos del viaje, se emiten los billetes, y al pagarlos da su conformidad al contrato. En las ventanillas hay carteles (aporta fotografía) informando que antes de retirarse de la taquilla se comprueben los datos del billete. Además los billetes se adquirieron el 13 de noviembre y el viaje era el 6 de diciembre, por lo que dispuso de tiempo para comprobarlos y haberlos cambiado, y si no hubiera habido plazas libres se le habrían abonado los gastos de cancelación que ascienden a un 10% del precio de los billetes. Las plazas correspondientes a los billetes reclamados no utilizados, no se pudieron poner a la venta y ser utilizadas por otros pasajeros. En cuanto al sello de comprobación al que se refiere la reclamante, es cierto que se pone en los billetes, pero no impide que tenga que revisar los datos del billete.

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 al considerar que en el proceso de emisión y venta de los billetes ninguna de las partes actuó con la diligencia debida, la reclamante no comprobó los datos del billete, y la empleada no informó de los mismos habiendo cometido un error en la fecha del viaje de vuelta. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la reclamante

la mitad del importe de los billetes reclamados (**123,58 €**).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00689.1/2016

ASUNTO: PRESTACION DEFICIENTE SERVICIO CORREOS Y TELEGRAFOS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse como sigue: el día 28 de octubre de 2015 envía mediante envío asegurado por valor de 600 euros un "Smartphone" a Argentina. El día 12 de noviembre de 2015, le llega de vuelta el paquete enviado con un lateral ligeramente forzado, con el contenido sustraído y con una certificación del correo argentino que el paquete estaba deteriorado y robado el contenido. Ante la reclamación formulada el día 12 de noviembre de 2015, recibe contestación el 20 de enero informándole que no habían podido entregar al destinatario el paquete. Se persona el 22 de febrero en la oficina de atención al cliente, porque la razón era la sustracción del paquete. No prestan atención a la información recibida desde Argentina.

SOLICITA:

Solicita que le reintegren el valor asegurado del envío, que es de 600 euros, además de reintegrar el coste de envío y daños y perjuicios, innumerables llamadas al 902. Un total de 643,08 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, incorporando al expediente las alegaciones efectuadas, que ha tenido ocasión de leer la reclamante. Manifiesta la empresa, que según se desprende de la copia del impreso de imposición del envío, objeto de controversia, éste, impuso el día 28/10/15 por la reclamante con destino a Buenos Aires (Argentina). No pudo ser entregado al destinatario y se devuelve al origen para su entrega al remitente. Se entrega de conformidad el 11/11/15, sin que se hiciese declaración de irregularidades, ni solicita levantamiento de acta para hacer constar deficiencias o circunstancias anómalas. Consideran que se encuentran ante uno de los supuestos no indemnizables.

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, el Colegio Arbitral acuerda:

ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrar a la reclamante la cantidad de 600 euros.

EXP: 01437.5/2016

ASUNTO: PRESTACIÓN DEFECTUOSA SERVICIO ENVIO INTERNACIONAL DOCUMENTOS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse como sigue: el reclamante en que contrató ele documentación a su ciudad de origen en Colombia mediante el servicio de correo exprés internacional, que no fue entregado al destinatario. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos.

SOLICITA:

La devolución del importe total del dinero que abonado por el servicio (40,16 euros), y el valor total del documento enviado (escritura pública) que fija en 281 euros y los perjuicios sufridos valorados en 2.000 euros. Sin la referida documentación no ha podido participar en una competición.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante, que hace entrega del escrito de alegaciones, y declara que se trata de un servicio no incluido en el Servicio Postal Universal, y que la incidencia no es indemnizable porque no se ha producido pérdida, ni expropiación, ni avería, al haberse devuelto el envío al remitente por no haberse podido entregar en el país de destino porque no incorrecta identificación del destinatario.

LAUDO:

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**, y acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante al considerar que la empresa reclamada no justifica la trazabilidad del envío desde el 8 de abril de 2016 hasta el 26 de julio de 2016, fecha en la que fue retirado por el remitente en la Oficina de Correos, constatándose un retraso excesivo no justificado en la devolución del envío no entregado en destino. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante, 40,16 € correspondiente a los gastos de envío, y una indemnización de 210 €, que es límite máximo previsto en la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, para los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal.



TINTORERÍAS Y COMPOSTURAS

EXP: 00045/2015

ASUNTO: DETERIORO TRAS LA LIMPIEZA DE UNA CAZADORA DE PIEL.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Llevó para su limpieza una cazadora de piel que le devuelven deteriorada.

SOLICITA:

Solicita la cantidad de 150 euros al considerar que ya estaba usada, y que en su día costó 290 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

Comparece el reclamante a la audiencia mediante escrito, en el que manifiesta que no conserva el ticket de compra de la cazadora de ante. Declara que llevó la cazadora a limpiar a la tintorería XXX sita en XXX, y cuando fue a recogerla en julio se encontró la tintorería cerrada, que finalmente localizó en otra calle de la misma localidad. Al entregarle la cazadora comprobó su estado y que se encontraba totalmente destrozada, que quisieron indemnizarle con 50 euros que rechazó. Solicita una cazadora similar o la cantidad de 150 euros. Adjunta fotografías de la cazadora en buen estado y posteriormente al deterioro.

La reclamada comparece a la audiencia mediante representante que manifiesta que la señorita que recepcionó la prenda creyó que era de piel cuando no lo es, es de antelina, por lo que la limpieza no tenía que haberse realizado en seco. La limpieza no está abonada. Aporta la prenda a la celebración de la audiencia, y una vez examinada por los miembros del Colegio Arbitral, queda en su poder.

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 aporta factura de compra de la prenda por lo que no acredita su precio ni la antigüedad que tampoco ha indicado, que examinada la prenda (puños y cuello) se aprecia un desgaste de la misma propio del uso de varios años, que la prenda carece de etiquetado tanto de la marca como de la composición, y que el proceso de lavado no ha sido satisfactorio habiendo deteriorado la prenda. En consecuencia, el proceso de limpieza no debe ser abonado, la empresa reclamada debe abonar al reclamante **50 € (IVA incluido)**, y la prenda queda en poder de la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00174/2015

ASUNTO: DETERIORO EN VESTIDO DE NOVIA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 23 de abril de 2014 reservó un vestido de novia que no necesitaba realizar ningún tipo de arreglo, salvo añadir a la altura de la cadenera un cinturón de pedrería-pasamanería que aportaría. El 2 de julio entrega la pedrería fijando el 30 de julio para la siguiente prueba con los adornos incorporados, un ajuste de la goma de sujeción interna con corchetes, el nuevo canacán más largo y la creación de un chal. En la citada fecha no estaban incorporados los adornos, quedando para el 3 de septiembre, fecha en la que no estaban los ajustes con los corchetes, y el canacán arañaba por dentro, por lo que se comprometieron a poner una cinta de protección para evitar el roce. La siguiente cita para la recogida del vestido se fijó para el 17 de septiembre, día que acude al establecimiento para la prueba definitiva por si había bajado de peso. Todo parecía correcto, pero aún no estaban los corchetes, el canacán seguía sin la cinta, y el vestido ya había sido llevado a la tintorería. El viernes 26 de septiembre recogió el vestido a última hora, sin hacer más pruebas, puesto que no iba a insistir en los corchetes y el vestido quedaba bien desde el primer día. Colocaron la cinta en el canacán en ese mismo instante, se llevó el vestido en una funda donde se quedó colgado en la habitación hasta el día de la boda. El 3 de octubre, se puso el vestido y aparentemente estaba bien pero según iba pasando el tiempo el vestido perdía la firmeza de las ballenas, y se arrugaba y bajaba con el movimiento. El 8 de octubre acude a la tienda a reclamar. Se pone en contacto con el fabricante del vestido que le comunica que conoce de otros casos en los que las ballenas se deshacen cuando la tintorería utiliza productos agresivos. Comprueba que las ballenas están en el interior del vestido completamente deshechas.

Comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, declarando que buscó el vestido por internet, acudió a la tienda, se lo probó y le quedaba bien por lo que no era necesario hacerle arreglos, únicamente quería añadirle una cenefa. En la prueba realizada no habían hecho nada, no estaban ni los corchetes, ni el adorno, ni el chal ni el canacán, el 3 de septiembre estaba todo excepto los corchetes, el

17 de septiembre no estaba preparado y el 26 de septiembre cuando acudió para recogerlo no se lo probó, vio que estaba limpio, que no estaban los corchetes pero le daba igual porque siempre le había quedado bien, y le colocaron la cinta al cancán. La boda fue el 3 de octubre, y según se lo puso el vestido iba perdiendo forma. Aporta documentación fotográfica con el vestido probado en la tienda y del día de la celebración. Finalmente declara que no varió de peso.

SOLICITA:

Solicita la devolución de 1.876,75 euros (aporta copia de la factura), o un vestido igual en perfecto estado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La reclamante adquirió un vestido de novia el 23 de abril de 2014 para una boda a celebrar el 3 de octubre de 2014, pasadas sin incidencia las pruebas de ajuste de modista los días 2 de julio, 30 de julio y 3 de septiembre de 2014. El 26 de septiembre una vez realizada la limpieza de tintorería se entregó el vestido al cliente, quien se lo probó y se llevó conforme. El 8 de octubre de 2014 se presentó en el establecimiento argumentando que las ballenas estaban rotas, y que según un asesor suyo, el problema se había producido por no haberlas quitado del vestido antes de su entrega a la tintorería. Se giró consulta al fabricante y a la tintorería. Según escrito de la tintorería el vestido recibió una limpieza y tratamientos adecuados habiendo salido de ese establecimiento en perfectas condiciones. Que nunca se quitan las varillas de este tipo de vestidos, que al tener un corsé es muy difícil volverlas a montar y que queden como vienen de fábrica. Al tratarse de una limpieza en seco no pasa nada, las varillas no salieron rotas de la máquina, y el vestido salió en perfecto estado. Por su parte, el fabricante contestó que en ese modelo de vestido no recomiendan quitar las ballenas del cuerpo, ya que no quedaría bien, se formarían arrugas e imperfecciones. En consecuencia la reclamación carece de fundamento técnico. Finalmente manifiesta que antes de entregarse un vestido, se revisa a fondo, también lo revisó la reclamante, y no se observaron ballenas rotas, sino que se lo llevó y lo utilizó en la boda, desconociendo el uso que le haya podido dar posteriormente a la retirada del establecimiento que es ajeno a su responsabilidad.

Comparece a la audiencia mediante representante que manifiesta, que se realizaron varias pruebas porque la cliente deseaba adelgazar. La pedrería se coloca lo último, y un vestido de novia se suele entregar con mucha frecuencia la víspera de la boda. El vestido se llevó al tinte porque lo solicitó la madre de la novia. Antes de llevárselo, se lo probó y se hizo un repaso de plancha. Como al vestido no le pasaba nada y todo estaba correcto, lo abonó y se lo llevó. Desconoce cual es el motivo por el que se ha producido el desperfecto, y cuando reclamaron se ofreció a llevarlo para que informaran qué había ocurrido. Ha llevado trajes para su limpieza durante treinta años y nunca ha pasado nada. En el supuesto de que le hubieran llevado el vestido dañado antes de la boda lo hubieran arreglado. Finalmente manifiesta que no se siente responsable de la incidencia reclamada. Aporta copia de los informes de la tintorería y del fabricante.

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 al considerar que no está acreditada la causa del desperfecto, pero de la

documentación fotográfica se concluye que el vestido estaba deteriorado el día de la celebración, que el vestido se utilizó pero sin un resultado satisfactorio, que se trata de un vestido de novia, que el contrato de compraventa se celebró con el establecimiento reclamado que es quien responde ante la cliente, y finalmente que el daño se produjo en el vestido y no en el resto de complementos que la reclamante ha incluido en el importe total de la reclamación. En consecuencia la empresa reclamada debe abonar a la reclamante en compensación la cantidad de **570 € (IVA incluido)**, quedando el vestido en poder de la parte reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 2536/2015

ASUNTO: LIMPIEZA EFECTUADA SEGÚN ETIQUETADO PERO SIN HACER CONSTAR EN EL RESGUARDO DE RECEPCIÓN RIESGOS PREVISIBLES

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con el estado en el que han quedado tres trajes, de cuatro, usados sólo en la boda de su hija, después de su limpieza efectuada por la reclamante. Un traje de caballero, cuyo valor es de 430 euros, encogido y deformado. Un traje de señora rojo, cuyo valor es de 252 euros, descolorido pareciendo viejo. Otro traje de señora coral, cuyo valor es de 450 euros, con la pedrería totalmente destrozada y descosido. Un traje de novia, cuyo valor es de 1.195 euros que aún no estaba acabado y que no le permitieron ver y un velo, cuyo valor es de 190 euros, que se encontraba de color gris cuando su color original era blanco roto.

SOLICITA:

Solicita la cantidad de 2.595,50 euros, cantidad que resulta de la suma de cada uno de los importes, de las prendas objeto de reclamación, y de la factura de 78,50 euros abonada a la tintorería; así como la devolución de dichas prendas por el valor sentimental que tienen.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, en escrito manifiesta, su disconformidad con la reclamación y que las prendas objeto de reclamación están en perfecto estado.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Revisa las prendas, aportadas a la audiencia por la reclamada. Manifiesta, entre otras, que el vestido coral tiene suelta alguna pedrería; que las lentejuelas del rojo eran rojas también y no plateadas como estaban ahora; que el vestido de novia está deshilachado, no ha quedado limpio y no tiene el mismo color. Recepciona todas las prendas y quedan en su poder por decisión propia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Aporta las prendas objeto de reclamación y manifiesta que la limpieza de todos los trajes se ha efectuado siguiendo indicación de las etiquetas de los mismos.

LAUDO:

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

Ante las manifestaciones de las partes, examinadas las prendas y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al considerar que la limpieza se ha efectuado según marca las etiquetas de las prendas, aunque el resultado final de la misma haya sido ineficaz en alguna de ellas (vestido de novia) y haya deteriorado otra (lentejuelas del vestido rojo perdieron color); que dicho deterioro responde a un deficiente etiquetaje. No obstante **la reclamada** recibe las prendas siendo conocedora, por la práctica habitual, que el tipo de prenda depositado puede sufrir deterioro en el proceso de limpieza, y que, en concreto, en el vestido de novia, la limpieza total es prácticamente imposible, cuestión que debería haber hecho constar en el resguardo de recepción de dichas prendas por lo que **deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de SETENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS** (75,50 euros), impuestos incluidos, (de los 78,50 euros que ésta abonó por la limpieza -quedando excluidos 3 euros de la corbata-) y **exonerar de abono los CIENTO CUARENTA Y DOS EUROS** (142 euros) que están pendientes de pago.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



PRESTADORES DE SERVICIOS EN GENERAL

EXP: 1541/2015

ASUNTO: FALTA DE JUSTIFICACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y COBRO DE PRUEBAS.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 18/06/2013 se realiza una exodoncia en la clínica reclamada, por importe de 110 €. El doctor que le atiende, sin darle explicación ni presupuesto previo le realiza un escáner cuyo importe de 90 €, que abona aunque no le es entregada la prueba. En enero de 2015 acude a otra clínica donde le indican que necesita un escáner; por lo que se dirige a la clínica reclamada para solicitarles la prueba. Allí le dicen que no se la pueden dar por un fallo en el programa (informático) y le realizan nuevos escáneres, sin conseguir su prueba. Se ha visto obligada a realizar un nuevo escáner para recibir el tratamiento deseado.

SOLICITA:

La devolución de los 90 € pagados por un escáner que no le han entregado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada, tras aceptar expresamente el arbitraje, manifiesta que en su centro no realizan ninguna prueba diagnóstica ni ningún tratamiento sin antes contar con la aprobación del paciente y sin fijar los costes económicos de los mismos. En ningún momento en este caso el escáner se realizó sin la aprobación de la demandante.

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

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada 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 de la reclamante por cuanto XXX no realiza alegaciones que desvirtúen los hechos reclamados, ni aporta justificación de haber informado y presupuestado previamente a la Sra. XXX de la realización y conveniencia de la prueba (escáner). Así mismo no justifica la entrega del resultado de dicha prueba.

Por lo expuesto, el Colegio Arbitral determina que XXX debe reintegrar a la Sra. XXX la cantidad de noventa Euros (90 €).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1563/2015

ASUNTO: COBROS NO INFORMADOS PREVIAMENTE AL CONSUMIDOR

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El 2 de agosto de 2014 realizó una compra para abonar en 12 meses sin intereses, al pagar con la tarjeta XXX y según consta en su publicidad, y cuando le llega el extracto de la financiera ve que le cobran intereses. Solicita que se ajusten a la publicidad expuesta en la tienda y en internet donde se dice "que las compras pagadas con la tarjeta XXX y pagadas a crédito hasta en 12 meses no se cobrarán intereses, ni ningún gasto de apertura o de mantenimiento".

SOLICITA:

La devolución de los intereses y de la prima de seguro que tampoco le avisaron que debía pagarla.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante representante, que manifiesta que realizaron una compra en el establecimiento, y vieron la publicidad sobre la tarjeta XXX que les permitía pagar el importe de la compra en 12 meses sin intereses. La vendedora formalizó la apertura de la tarjeta XXX y la venta financiada, sin darles ninguna información sobre la prima de seguro ni sobre ningún otro gasto o interés. Solicita que se anule cualquier deuda por dichos cargos, habiendo abonado la duodécima y última mensualidad por importe de 100 €. Aporta copia de la publicidad y del documento del Banco XXX sobre las condiciones del préstamo. Aporta copia de movimientos bancarios, y copia del extracto de crédito facilitado por la financiera.

La parte reclamada no comparece a la audiencia ni aporta escrito de alegaciones.

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, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que no se informó al consumidor en el momento de formalizar la compra y adquirir la tarjeta XXX, de ningún gasto por prima de seguro ni por tasa interés mensual, información que tampoco se indica en la "Boleta de cargo tarjeta de crédito sistema flexipago". En consecuencia, la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para la anulación de la deuda que quedara pendiente, una vez que el reclamante ha abonado las doce mensualidades por importe de 100 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1917/2015

ASUNTO: IRREGULARIDADES COMETIDAS POR LA EMPRESA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR "ACONDICIONAMIENTO, PERSONAL Y TRAMITACIÓN Y ASISTENCIA"

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

Disconformidad con la prestación del servicio contratado debido a la falta de personal de la empresa, reconocido por el propio personal que se disculpó reiteradamente. Solicita. Aporta copia de la factura, del justificante de pago, y de la carta que le envió la empresa ofreciéndole el pago de 741,43 euros en concepto de devolución del importe de los conceptos de "acondicionamiento", "personal" y "tramitación y asistencia", al no haber prestado el personal del departamento funerario el servicio con la debida diligencia y atención.

SOLICITA:

La devolución del total abonado (4.242,03 euros) puesto que no puede solicitar por esta vía una indemnización por los daños morales causados.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación. Relata con detalle los hechos, manifestando que su tía falleció en una residencia de Madrid, y contrató los servicios funerarios con la empresa reclamada. Que le ofrecieron gratuitamente una sala al día siguiente para velar a la fallecida durante cuatro horas, y cuando acudió a la hora acordada en la sala sólo estaban los recordatorios, comunicándole la empresa que su tía no estaba todavía preparada por falta de personal. La Corona por cuenta de la funeraria tampoco estaba, ni la que compró ella por su cuenta en una floristería debido a un error del repartidor. La sala se cerró a la hora

acordada, pagó la factura y quedaron a las 9:00 h de la mañana siguiente para realizar el traslado al cementerio. Al día siguiente como iban ella sola y una persona de avanzada de edad, y no sabía si habría algún familiar en el cementerio para ayudarla solicitó que acompañara al conductor otra persona de la empresa para bajar y subir el féretro, puesto que cuando contrató el comercial que le atendió hizo referencia constantemente a "sus compañeros" por lo que entendió que el traslado a la localidad de destino en la provincia de Burgos lo realizaría más de una persona, negándose la empresa en rotundo alegando que no lo había solicitado cuando contrató, ni le dieron la posibilidad de contratarlo en ese momento pagándolo, dándole la impresión de que como ya había pagado les daba igual su problema viéndola sola, por lo que presentó una reclamación en el momento, demorándose una hora la salida. Finalmente en el lugar de destino hubo familiares que bajaron el féretro del coche fúnebre. Solicita la devolución íntegra de la factura al considerar que la empresa no cumplió la totalidad de los servicios contratados, el traslado lo realizó el conductor solo y no le ofrecieron la posibilidad de contratar un acompañante, y no le atendieron debidamente con sensibilidad en unos momentos de mucho dolor.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante que declara que es cierto el relato de la reclamante en cuanto a la contratación de los servicios con el comercial. Que la reclamante manifestó que del entierro se encargaba la familia, y la empresa sabía que debía esperar a que finalizara el funeral, como consta en el contrato, y a continuación realizar el traslado al cementerio. Que es cierto que hubo problemas de personal y la fallecida no estaba preparada a la hora que se acordó, que la corona de flores que faltaba era la que había comprado la propia reclamante, que la corona y el catering de la empresa se ofrecieron por cortesía sin coste, que la corona estuvo en la sala y el catering no está preparado con antelación sino que se ofrece durante el velatorio. Que a las 9:00 h del día siguiente es cuando la reclamante manifiesta que necesita más personal porque desconoce si habrá algún familiar en la localidad de destino, y se le comunica que el conductor con la ayuda del carro es personal suficiente, y que si hubiera conocido con antelación las necesidades de la reclamante se hubiera puesto en contacto con el cementerio para organizarlo, que no es lo habitual, encargándose las familias. Reitera el ofrecimiento de reembolso de 741,43 euros (iva incluido), que es rechazado por la parte 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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar las irregularidades cometidas en el tanatorio por la empresa reclamada, en la prestación de los servicios contratados por "acondicionamiento, personal y tramitación y asistencia", debiendo la empresa reembolsar a la reclamante el importe de los citados servicios que suman un total de **741,43 € (iva incluido)**. En cuanto al servicio de traslado a la localidad de destino, fue prestado debidamente conforme al servicio contratado por la reclamante que no incluía una segunda persona que acompañara al conductor, servicio que fue solicitado en el último momento cuando iba a realizarse el traslado, y en cuanto al servicio de inhumación no fue objeto de contratación con la empresa reclamada, por lo que no procede el reembolso de ningún otro servicio contratado y abonado por la reclamante al no existir incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 1669

ASUNTO: REEMBOLSO DE LA CANTIDAD COBRADA AL CONSUMIDOR POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETO EN UN CONTRATO DE PRESTAMO.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

A través de la empresa reclamada solicitó un crédito de 25.000 euros, le pidieron las dos últimas nóminas y el DNI para la viabilidad de la operación, y le dicen que sí es viable, y que ingrese 250 euros en XXX. A los dos ó tres le llaman para decirle que envían un mensaje con el contrato, lo manda, y a los diez ó doce días llama para interesarse por el estado del crédito, y le dicen que falta documentación, la envía, y tiene que volver a llamar comunicándole en ese momento que ya no es viable porque necesita unas garantías.

SOLICITA:

La devolución de los 250 euros que le cobraron porque se siente engañado y estafado.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada presenta un escrito de fecha 23 de junio de 2015 alegando que no es una entidad de crédito o financiera sino que desarrolla una actividad de asesoramiento y gestión profesional, de forma que previo estudio de la situación patrimonial del interesado le representa en los trámites y gestiones de proposición y solicitud a los bancos y entidades existentes, por lo que no existe ningún compromiso de resultado en la obtención del préstamo, que no se puede garantizar puesto que depende de terceros. En una primera entrevista se informa al cliente del servicio que se presta y del coste del estudio de viabilidad. Después de haber recibido esta información el reclamante llamó para encargar la tramitación de un préstamo de 25.000 euros y abonó los 250 euros. Se le requirió documentación y a la hora de proceder a su tramitación, el cliente omitió que tenía un préstamo personal con XXX de 12.000 euros y otro con XXX de 12.000 euros. Debido a su poca capacidad de ahorro que se deduce de sus movimientos bancarios y su alto ratio de endeudamiento, se le informa de la necesidad de disponer de doble garantía real para proceder a la tramitación. Una vez informado de estos extremos el reclamante solicita la devolución de la cantidad abonada para la realización del estudio de viabilidad, pese a que el cometido ha sido escrupulosamente cumplido por la empresa, que no tiene ningún problema en continuar la operación siempre que se aporte la documentación necesaria. La cantidad reclamada fue abonada en concepto de honorarios por un servicio que fue prestado debidamente. El reclamante aporta escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación y declara, que el objeto de solicitar los servicios de la empresa reclamada era precisamente unificar los dos créditos que tenía con XXX y XXX, y así se lo comunicó a la persona que le atendió por teléfono, que tuvo que solicitar él el CIRBE porque según le dijeron al ser datos carácter personal tenía que ser él mismo el solicitante, que toda la información la recibió por teléfono, y la documentación se la enviaron a su domicilio donde la firmó y envió por mensajero, teniendo que asumir la mitad del coste de mensajería que en ningún momento le informaron.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que reitera el escrito de alegaciones de fecha 23 de junio de 2015, y declara que el crédito no fue viable debido a datos relevantes que aparecieron con posterioridad. Quizás el reclamante sufrió un error sobre el tipo de servicio que contrataba, y pudo no recibir una clara información comercial, por lo que ofrece como solución del conflicto reembolsar la mitad de la cantidad reclamada, ofrecimiento que es rechazado por el reclamante, reiterando su pretensión. Finalmente manifiesta que no tiene más documentación que aportar que la que ya obra en el expediente, y en concreto, que no dispone de documentación, que le es requerida por el Colegio Arbitral, en relación con las gestiones realizadas ante entidades bancarias sobre la concesión del crédito, puesto que según manifiesta son gestiones internas de la empresa.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante, al considerar que la empresa reclamada no ha aportado al expediente el documento “Estudio de Viabilidad” con el contenido especificado en su escrito de alegaciones, según el cual debería incluir un juicio crítico sobre la posibilidad de éxito en la tramitación del préstamo, y el ofrecimiento de soluciones alternativas en caso de no tener éxito la solicitud a varias entidades de crédito, concurriendo además que la empresa reclamada no acredita haber realizado gestiones con entidades de crédito, ni que estas rechazaran la solicitud de crédito. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante los 250 € (IVA incluido) por el incumplimiento del objeto del contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 00417.6/2016

ASUNTO: PUBLICIDAD ENGAÑOSA SERVICIOS HOSTELEROS RECRATIVOS

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

El domingo 7 de diciembre de 2014, cenó en el restaurante publicitado con descuentos, presentando las entradas de cine, en las que figuraba la oferta promocionada por la reclamada de 2x1, válida de domingos a jueves hasta el 11 de diciembre de 2014. El establecimiento se niega a aplicarle dicha promoción, promoción que figura en carteles situados en diversos lugares del centro comercial y en el mismo restaurante, carteles que, proceden a retirar de dicho local de inmediato por orden del responsable.

SOLICITA:

Solicita se proceda a la devolución del pago total de la cena (82,63 euros) y que se abran expedientes sancionadores que procedan.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 10 de marzo de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que cumplen escrupulosamente con las promociones ofertadas; en este caso concreto no se aplicó por ser víspera de fiesta, como consta en las publicidades; que pertenecen a una franquicia que marca las promociones y les envían el material publicitario a nivel nacional y que en junio de 2015 tuvieron una inspección para comprobar el cumplimiento de las promociones y el resultado de la misma fue favorable.

LAUDO:

Previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: acordando ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante al quedar acreditado que la reclamada no ha aplicado la oferta que ha publicitado, tanto en las entradas de cine aportadas, como en carteles situados en el propio establecimiento,

La reclamada deberá aplicar la oferta promocionada, al cumplirse los requisitos que en ella se publicita, por lo que deberá reintegrar al reclamante la cantidad de TREINTA EUROS CON CATORCE CÉNTIMOS (30,14 euros), impuestos incluidos, por dos platos facturados y abonados, por importes de 11,95 y 15,45 euros respectivamente.

EXP: 00860/2016**ASUNTO: DAÑOS EN MUEBLE POR MUDANZA****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

Se rompió un espejo, por negligencia en el servicio de mudanza, efectuado por la reclamada, al llevarlo en el camión sin protección alguna.

SOLICITA:

Que pongan a su disposición el servicio de reparación para dicho espejo, de la póliza de seguro de transporte suscrita por la compañía, como así se indicaba en la hoja de pedido que ambas partes firmaron.

La parte reclamante comparece a la Audiencia y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta, entre otras, que el día 18 de septiembre de 2015 finalizó la mudanza y pagó en efectivo; como tenían 48 horas para reclamar posibles desperfectos, revisaron prácticamente todo y el día 19, sábado, reclamaron la rotura del citado espejo, mediante mail, al que no contestó la compañía. Los trabajadores, antes de la mudanza, habían ido identificando con una pegatina los objetos que presentaban algún tipo de deterioro/incidencia, y en el espejo no pusieron nada. Estaba en perfecto estado. Con fecha 29 de abril de 2016 procedió a arreglar por su cuenta el citado espejo. Solicita el reintegro de 42,46 euros que ha costado dicho arreglo.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la Audiencia y se opone a la reclamación. Manifiesta, entre otras, que ha mantenido varias conversaciones telefónicas con la esposa del reclamante y en una de ellas, le manifestó que el espejo tenía un pequeño "pelo". Entiende que no debe hacerse cargo de su arreglo porque estaba deteriorado con anterioridad.

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 toda vez que la reclamada, en el proceso de la mudanza, ha señalado e identificado los objetos/mobiliario, que presentaban cualquier tipo de incidencia/deterioro y el espejo, objeto de controversia, no fue identificado en este sentido, se entiende que el desperfecto ha sido producido en la citada mudanza, por lo que, habiendo el reclamante comunicado, en tiempo, la rotura del citado espejo, la reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de CUARENTA Y DOS EUROS CON CUARENTA Y SEIS CÉNTIMOS (42,46 euros), impuestos incluidos, que ha costado la reparación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

EXP: 01256.2/2016

ASUNTO: PRESTACIÓN DEFICIENTE SERVICIO TRANSPORTE Y GUARDAMUEBLES

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:

La reclamación que puede resumirse en que habiendo contratado el servicio de transporte y guardamuebles, se han extraviado una vajilla completa de platos cuadrados de loza, diferentes bandejas de horno (cristal, pyrex), ensaladeras (de madera y de cristal), cafetera italiana de cerámica decorada, y aspirador.

SOLICITA:

El reclamante pide la restitución de los artículos extraviados y la compensación económica correspondiente puesto que al ser artículos de uso cotidiano ha tenido que comprarlos nuevos. Reclama la cantidad de 350 euros.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que sin reconocer responsabilidad en los hechos, ofrece el pago de 120 euros para solucionar el conflicto, ofrecimiento que es aceptado por la reclamante.

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

LAUDO:

Se emitió LAUDO, en **EQUIDAD CONCILIATORIO**

EXP: 01884.6 / 2016**ASUNTO: PRESTACIÓN DEFECTUOSA SERVICIO DE ENVIO INTERNACIONAL DE DINERO****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

La reclamación objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la pérdida de 1750€ enviados a través de la empresa reclamada el 15/10/15 a Grecia, con destino a la madre de la reclamante. La destinataria nunca recibió el dinero.

SOLICITA:

La parte reclamante pide el reintegro de dicha cantidad remitida (1.827 Euros) más los 77€ abonados en concepto de comisión.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La parte reclamada no ha formulado alegaciones.

LAUDO:

Se emitió LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD** acordando DESESTIMAR la pretensión de la parte, reclamante por cuanto, vistas las alegaciones de la empresa reclamada, el procedimiento llevado a cabo y los justificantes de entrega del dinero remitido, no habiendo acreditado la reclamante que la persona que retiró el dinero no fuera la destinataria; se confirma que el servicio ha sido adecuadamente prestado y conforme a las condiciones generales del contrato suscrito.

EXP: 3066/2016**ASUNTO: DAÑOS EN LAMPARA POR MUDANZA****OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMANTE:**

El 28/10/2015 encargo una mudanza de muebles y enseres a la reclamada (según presupuesto y factura que adjunta). Uno de los enseres a transportar era una lámpara araña de cristal (aporta fotografía), de la que advirtieron debía embalarse sin desmontar y debidamente protegida. Sin embargo los operarios desmontaron todos los cristales de la lámpara, extraviándose 14 cristales colgante. Ha reclamado a Mudanzas XXXX sin que atienda su petición.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que encargo el servicio de mudanza a la reclamada el día 28/09/2015. Les hizo advertencia acerca del embalaje de traslado de la lámpara tanto en la contratación como en el acto de la mudanza. Sin embargo los operarios de la mudanza desmontaron parte la mampara para embalaje. Cuando depositaron los enseres en el domicilio se negaron a montarla y es cuando se dieron cuenta de que se habían perdido 17 cristales. Concreta su pretensión en que la reclamada. Aporta fotografías.

SOLICITA:

Solicita que le reponga la lámpara a su estado original o le abone el importe de la reparación.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que no están de acuerdo con la reclamación, por lo que aceptan el arbitraje.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que no asume responsabilidad en la pérdida de las piezas de cristal de la lámpara. Informa que la lámpara en cuestión sobrepasaba la estructura del embalaje que emplean para este tipo de mudanza, por lo que tuvieron que desmontar la parte inferior de la lámpara.

A preguntas de los miembros del Colegio Arbitral acerca de la documentación emitida en el presente servicio, concretamente si existe conformidad de recepción o inventario de los enseres transportados, el representante de la empresa reclamada manifiesta que no siempre emiten dicha documentación, como es en el presente caso.

El Colegio Arbitral insta a las partes a una posible conciliación, sin que esta se produzca; por lo que **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, al objeto de que la reclamante presente un presupuesto de reparación de la lámpara que es objeto de reclamación; dándole un plazo de 10 días a tal efecto.

Con fecha 03/01/2017 la reclamante presenta escrito al que anexa un presupuesto de reparación de la lámpara, emitido por." por importe de 409,52 € (Iva incluido).

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 de la reclamante por cuanto el Principio de Responsabilidad Civil, así como la normativa del sector (Ley de contrato de transporte terrestre de mercancías) implica la obligación de resarcir o reparar los daños causados cuando medie culpa o negligencia.

En el presente caso, el daño se produce en una lámpara de techo durante el desarrollo de la actividad de mudanza; lámpara que fue desmontada por los operarios de la empresa reclamada, contraviniendo el propio contrato -aportado al expediente- que exceptúa el

desmontaje y montaje de este tipo de enseres, dentro de la modalidad del servicio contratado (categoría 1).

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que.- () debe resarcir los daños causados, abonando a la Sra. la cantidad de cuatrocientos nueve Euros con cincuenta y dos Cts.(409.52 €); importe de reparación de la lámpara dañada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

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 Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA)
4. Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Madrid (CECU)
5. Federación de Usuarios-consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (C.I.C.M)
6. Asociación para la protección de los datos personales de los consumidores en la Comunidad de Madrid (CONSUDATO)
7. Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO)
8. Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid (FACUA “LA UNIDAD”)
9. Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (FRAVM)
10. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
11. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE)
12. Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE)
13. 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 Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA)
10. Asociación de Empresarios de Comercios del Habitat de Madrid
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. FUR Madrid- Asociación de Peletería de la Comunidad de Madrid
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. Asociación Madrileña de Empresas Inmobiliarias (AMADEI)
24. Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos (COAAT)
25. Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT)
26. Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid
27. Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la 1ª Región.
28. Primera Delegación Regional del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas
29. Colegio Oficial de Veterinarios.



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO



**Comunidad
de Madrid**

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