

ÍNDICE DE CASOS RESUELTOS (2008-2009)

[Desgaste de neumáticos y garantía](#)
[Adquisición de automóvil](#)
[Informática](#)
[Rotura de gafas y garantía](#)
[Sustitución de una maleta](#)
[Deterioro de un reloj](#)
[Reparación de vídeo](#)
[Reparación de frigorífico](#)
[Apertura de puerta](#)
[Reforma de vivienda](#)
[Instalación de puerta](#)
[Motocicleta](#)
[Retrovisor de vehículo](#)
[Facturación de servicio telefónico I](#)
[Facturación de servicio telefónico II](#)
[Baja de línea telefónica](#)
[Tarifa plana de servicios telefónicos](#)
[Servicio de telefonía móvil](#)
[Conexión a Internet](#)
[Compra de un teléfono móvil](#)
[Deterioro de una prenda de baño](#)
[Devolución de prenda](#)
[Limpieza en seco de un traje](#)
[Deterioro de un chaquetón de piel](#)
[Limpieza de chaqueta](#)
[Limpieza de colcha](#)
[Rotura de un traje durante su limpieza](#)
[Transporte ferroviario](#)
[Revisión técnica de un ascensor](#)
[Defectuoso servicio en un restaurante](#)
[Adquisición de espejo](#)
[Juguete defectuoso](#)

Caso: Desgaste de neumáticos y garantía

EL RECLAMANTE manifiesta que las ruedas traseras de su vehículo presentan un desgaste irregular y pretende que sean sustituidas con cargo a la garantía.

LA EMPRESA, sin embargo dice que, cuando el vehículo fue depositado por el reclamante para proceder a su revisión, fueron ellos quienes informaron del desgaste de los neumáticos. Posteriormente, al notar un ruido mientras circulaba, el reclamante vuelve al concesionario donde se le reitera el desgaste que sufrían los referidos neumáticos, siendo en ese momento cuando solicita le sean sustituidos sin coste alguno.

Ante esta circunstancia, la empresa concesionaria solicita un peritaje del fabricante de las ruedas, considerando éste último que las mismas presentan un desgaste normal por uso, por lo que no procede sustituir con cargo a la garantía.

El reclamante indica el número de kilómetros recorridos por el vehículo con los neumáticos y manifiesta también en la audiencia que no ha vuelto a notar problemas desde que se han montado las nuevas ruedas.

Resolución argumentada

EL COLEGIO ARBITRAL desestima la pretensión del reclamante, al considerar que no se trata de un producto defectuoso, ya que los neumáticos han cumplido su ciclo normal de duración de acuerdo a las prescripciones técnicas del fabricante, desestimando en este caso la pretensión del consumidor.

Volver al [Índice](#)

Caso: Adquisición de Automóvil

EL RECLAMANTE adquiere, de segunda mano, un vehículo presuntamente dotado de sistema ABS, lo cual resulta no ser cierto, como así queda recogido en el documento contractual.

Tal como admite la propia EMPRESA, es cierto que el vehículo no está dotado de tal sistema, por lo que efectivamente hay un error en el objeto del contrato. También, en su día, la parte vendedora ofreció al reclamante la recompra del vehículo, no aceptando el consumidor la oferta efectuada.

Resolución argumentada:

EL TRIBUNAL ARBITRAL considera en primer lugar que, desde que el vehículo se adquirió hasta el día de la fecha ha sido utilizado por su propietario. Retomar la oferta que en su día hizo el concesionario vendedor, sería claramente perjudicial para éste y, fijar el precio de acuerdo al actual valor de mercado del vehículo, lo sería para el reclamante, pues cuatro mil setenta euros (4.070), actual precio a considerar, le dejaría sin vehículo y no le permitiría adquirir otro de similares características.

Por todo ello, el Colegio Arbitral considera que la solución más beneficiosa para ambas partes consiste en compensar al reclamante con el valor aumentado de mercado del sistema ABS del que carece su vehículo, lo que supone una cantidad compensatoria de novecientos euros (900).

Volver al [Índice](#)

Caso: Informática

LA RECLAMANTE adquiere en una tienda un enrutador compatible con la operadora cuyos servicios tiene contratados y, por impericia a la hora de su instalación, pretende que la empresa reclamada le reintegre el importe del equipo adquirido.

EL ESTABLECIMIENTO no aceptó reintegrar dicho importe por no tratarse de un producto defectuoso pero, como atención comercial, le ofreció un vale para adquirir otros productos, aunque la oferta que no llegó finalmente a materializarse porque no quiso la reclamante. Con posterioridad y fuera del establecimiento, la reclamante adquiere un enrutador preconfigurado, que es el que actualmente utiliza.

Resolución argumentada:

EL COLEGIO ARBITRAL desestima la pretensión de la reclamante al no considerar procedente que la empresa reclamada devuelva a la reclamante cantidad alguna, puesto que no constituye materia de su responsabilidad conocer cuál es la capacidad técnica de sus compradores para instalar los equipos que comercializan y que los consumidores adquieren.

Volver al [Índice](#)

Caso: Rotura de gafas y garantía

EL CONSUMIDOR solicita que la rotura de la montura y cristal de una gafas, sea cubierta con cargo a la garantía de compra.

Por su parte, la óptica RECLAMADA considera que se trata de rotura por accidente de uso y, por tanto, no procede devolución de importe alguno ni la sustitución del producto.

Resolución argumentada:

EL COLEGIO ARBITRAL desestima la pretensión del reclamante al considerar que, si bien la garantía de productos se extiende durante un período de 24 meses, los efectos de ésta no operan automáticamente, sino tan sólo en supuestos en los que el deterioro del bien se produzca por algún vicio oculto o por un defecto fabril del mismo.

Estas circunstancias no concurrían en el supuesto que nos ocupa, ya que la zona de quebrado unido al arqueo que muestra la montura, lleva a determinar que la rotura, tanto de ésta como del cristal, se debió a un accidente de uso, bien por presión sobre la montura, o bien por caída de la gafa.

Volver al [Índice](#)

Caso: Sustitución de una maleta

El CONSUMIDOR manifiesta que adquirió una maleta cuyo asa se rompió después de realizar tan sólo dos viajes.

Personado en el ESTABLECIMIENTO vendedor, se la quedan en depósito y la envían para su supervisión al departamento de calidad de la marca, el cual indica no poder atender la reparación en garantía puesto que considera, una vez realizadas las pruebas pertinentes, que se evidencia que el asa esta rota por presión.

Resolución argumentada:

El ÓRGANO ARBITRAL no discierne claramente a qué se refiere la empresa utilizando el término presión. Resulta a todas luces indeterminado el término, ya que parece razonable que una maleta se confeccione para soportar la presión, tanto de ella misma como del contenido que pueda depositarse en su interior.

Por ello, el Colegio Arbitral decidió que la empresa reclamada, sin coste alguno para la parte reclamante, sustituya la maleta objeto de arbitraje por otra de iguales características y precio (229 euros), debiendo de manera simultánea depositar el reclamante la maleta que obra en su poder, para que el establecimiento disponga de ella.

Volver al [Índice](#)

Caso: Deterioro de un reloj

El RECLAMANTE adquirió un reloj que posteriormente se deterioró, pretendiendo que su compostura le fuese realizada con cargo a la garantía.

Resolución argumentada:

La observación del reloj pone de manifiesto la existencia de golpes, tanto en la zona central de la esfera como en su perímetro, lo que posiblemente haya originado también la aparición de óxido en esas zonas.

El COLEGIO ARBITRAL considera que la empresa reclamada no tenía obligación alguna de reparar en garantía y, mucho menos, de sustituir el reloj por otro nuevo pero, dado que en su día efectuó una oferta comercial por la que previo pago de 29 euros por parte del reclamante, le proporcionaría un reloj de idénticas características al deteriorado, da por vigente dicho ofrecimiento dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la recepción de la comunicación del laudo. Si transcurrido este plazo, el consumidor no hiciese efectiva esta opción, decaerá en su derecho, quedando el establecimiento reclamado liberado de cualquier obligación respecto al reclamante.

Volver al [Índice](#)

Caso: Reparación de vídeo

El RECLAMANTE depositó en el servicio de asistencia técnica reclamado su vídeo porque no tenía sonido.

El servicio técnico RECLAMADO sustituyó una serie de componentes, tales como el embrague, interruptor y adaptador del motor de carga, facturándole al reclamante el importe correspondiente a las piezas sustituidas y la mano de obra.

El reclamante manifestó que la posible avería no se encontraba en el aparato de vídeo sino en la nueva pantalla de televisión que adquirió, ya que al parecer existían problemas de interconexión con el vídeo.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL desestima la pretensión del reclamante, al considerar que los elementos fueron sustituidos de una manera correcta, puesto que tenían un lógico desgaste por uso. La intervención realizada puede no haber resuelto el problema preexistente de conexión entre televisión y vídeo, pero ello no obsta para que haya sido correcta, y por consiguiente deba ser debidamente facturada.

Volver al [Índice](#)

Caso: Reparación de frigorífico

LA CONSUMIDORA reclama las distintas intervenciones realizadas y facturadas por el servicio de asistencia técnica reclamado y la excesiva demora en la efectiva reparación de un frigorífico.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL constata la existencia de una actuación profesional incompleta en mayo de 2007 y otra posterior de subsanación de aquella primera intervención, injustificadamente demorada en el tiempo.

Igualmente se considera que, si advertido un problema de funcionamiento, el profesional desplazado diagnostica la causa, no cabe admitir que sólo la reparé a medias, salvo que conste expresamente y por escrito que el cliente ha impedido tal tarea, circunstancia ésta que no concurre en este caso.

Si a ello se une el hecho del retraso injustificado en acudir una segunda vez, para enmendar el primer trabajo defectuoso que provocó un perjuicio en el usuario que no tenía por qué soportar durante más de cuatro meses y, además, conocemos que aquella segunda actuación demorada subsanó durante un plazo lógico la problemática del frigorífico, se concluye que la primera fue incorrecta, por lo que parte de la cantidad facturada por ella ha de serle reintegrada a la consumidora.

La cantidad a devolver, dada la ausencia de desglose de conceptos en el recibo emitido, se cifra a tanto alzado en 65 euros que, mediante talón nominativo, se remitirán al domicilio de la reclamante.

Volver al [Índice](#)

Caso: Apertura de puerta

LA CONSUMIDORA solicitó a la empresa reclamada, que procediera a la apertura de una puerta, intervención por la que le facturaron la cantidad de 354,96 euros. La reclamante manifestó que la intervención no duró más allá de quince minutos y que no firmó un presupuesto previo.

Resolución argumentada:

EL COLEGIO ARBITRAL, toma en consideración su primera afirmación, no pudiendo hacer lo propio de la segunda ya que, según queda reflejado documentalmente, figura su rúbrica en el conforme sin matización alguna.

Por tanto, la empresa reclamada minorará la cantidad facturada, ajustando el concepto mano de obra tiempo empleado, al que utilizó en su intervención, debiendo reintegrar, por dicho motivo, a la reclamante la cantidad de 167 euros.

Volver al [Índice](#)

Caso: Reforma de Vivienda

EL RECLAMANTE encargó la realización de unas obras de reforma en su casa a la empresa reclamada, la cual confecciona un presupuesto previo y elabora también un estudio técnico comprensivo de las tareas a realizar.

Una vez concluidas las obras, según indica el reclamante, de manera extemporánea respecto de lo pactado en principio, se recibe la obra y se manifiesta conformidad.

Con posterioridad a ese momento, en el cuarto de baño, se manifestaron unas humedades que suscitaron inquietud al reclamante respecto de la calidad de los trabajos realizados, por lo que solicitó un informe pericial que recoge éstas y algunas otras deficiencias a criterio del arquitecto interviniente.

Resolución argumentada:

EL RECLAMANTE se había mostrado conforme inicialmente con el trabajo efectuado, siendo con posterioridad cuando se plantea formular la reclamación.

Como consecuencia de la rotura o desplazamiento de dos baldosas del material cerámico que recubre las paredes del baño (de gran formato y primera calidad), y cuya causa no ha quedado debidamente acreditada, se originan filtraciones, cuya responsabilidad asume la empresa reclamada, como así manifiesta en el acto de la audiencia.

Por ello, el COLEGIO ARBITRAL considera que la empresa reclamada, deberá afrontar el pago del material cerámico y de las consecuencias derivadas de las filtraciones.

A la vista de que el reclamante no desea que la reclamada vuelva a su domicilio, se fija la cantidad de 1.750 Euros, como importe que la reclamada ha de reintegrar al reclamante para que éste, a su costa, proceda a realizar las reparaciones oportunas.

Volver al [Índice](#)

Caso: Instalación de Puerta

EL CONSUMIDOR encargó a la empresa reclamada la instalación en su casa de una puerta blindada o acorazada, con el único requisito previo de ajustarse en tamaño y tonalidad a las restantes colocadas en el resto de los domicilios de la vecindad, para lo cual adelanta la cantidad de 600 euros como señal.

Tras diversos avatares, y según se observa en el reportaje fotográfico que figura en el expediente, la puerta instalada no cumple ninguno de los requisitos previstos de modo que el reclamante, ha sido requerido por su Comunidad de Propietarios para que adecue la puerta a las restantes de la finca.

De igual modo, la EMPRESA RECLAMADA retiró la puerta previamente instalada en el domicilio del reclamante, puerta que ha de serle devuelta al reclamante.

Resolución argumentada:

Por lo que se refiere a la nueva puerta, entiende el ÓRGANO ARBITRAL que no reúne las características solicitadas por el reclamante, por lo que decide que, en el plazo máximo de 20 días a contar desde la recepción de la comunicación del laudo, el reclamado procederá a retirar la puerta que en su día instaló, la sustituirá por la que originariamente había en el domicilio y reintegrará al reclamante la cantidad de los 600 euros, que en su día éste depositó como señal.

Volver al [Índice](#)

Caso: Motocicleta

EL RECLAMANTE afirma que se produjeron unos daños en su motocicleta, causados por una repentina falta de aceite en el motor, estando la moto en período de garantía.

EL CONCESIONARIO VENDEDOR manifiesta que la motocicleta del reclamante fue recepcionada con importante ruido en el motor, y que procedieron a desmontarla comprobando que la biela, casquillo, cigüeñal, pistón y válvulas del cuarto cilindro sufrían un desgaste prematuro por falta de lubricación.

Resolución argumentada:

La cuestión se centra en determinar, si la falta de aceite se ha originado por un mal mantenimiento y/o utilización por el usuario, o bien si tal circunstancia obedece a una falta de diligencia mecánica de la empresa reclamada.

Valorando datos objetivos, se observa que a los 30.000 kilómetros el concesionario reclamado realizó las operaciones de mantenimiento necesarias, incluida la revisión del circuito de aceite, sin detectar problema alguno al respecto. Transcurridos 8.000 kilómetros más es cuando aparece la avería cuya cobertura en garantía pretende el reclamante.

Ante esta situación, la concesión se dirige a la marca quien, por razones de política comercial, que no de asunción de responsabilidad, ofrece cubrir el cincuenta por ciento del importe de la factura de reparación, sin que el reclamante acepte este planteamiento. Finalmente, es el propio consumidor quien manifiesta en uno de los escritos que cruza con la reclamada el que informa..."antes de entrar en circuito siempre hago tres cosas...".

A la vista de todo lo manifestado, el COLEGIO ARBITRAL entiende que el reclamante ha efectuado un uso inadecuado de su moto en cuanto a las aplicaciones dadas a ésta, no cubiertas en garantía, y por otro lado, hemos de señalar también que transcurren 8.000 kilómetros entre las dos intervenciones efectuadas por el taller, por lo que no parece procedente imputar la pérdida de aceite a una mala reparación previa por parte de la reclamada.

Volver al [Índice](#)

Caso: Retrovisor de vehículo

LA RECLAMANTE adquirió un espejo retrovisor que, según muestra en reportaje fotográfico, fue colocado en el lateral derecho de su vehículo. Tras haber transcurrido siete meses, aproximadamente, desde el momento de su instalación, se rompió la base de apoyo a la carrocería y se desprendió.

La reclamante argumenta la pretensión de estar ante un producto defectuoso ya que la carrocería no tiene roce alguno, por lo que considera debe serle reintegrado el importe del mismo.

De otro lado, la EMPRESA RECLAMADA considera que no existe tal producto defectuoso.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL, valorando los hechos, no encuentra razonable que un elemento que lleva siete meses instalado sea defectuoso, sino que se inclina a pensar que se haya producido un daño por uso, por lo que decide que no procede imputar responsabilidad alguna a la empresa reclamada, siendo la reclamante quien debe sustituirlo a su cargo.

Volver al [Índice](#)

Caso: Facturación de servicio telefónico I

LA CONSUMIDORA reclama la duplicidad en la facturación del servicio telefónico correspondiente a los meses de mayo, junio y julio.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL dicta laudo desestimando la pretensión sustentada por la reclamante, toda vez que, examinadas las facturas aportadas al expediente, puede apreciarse que en ninguna de ellas se duplica la cuota de línea individual facturada; resultando por ello correctos los documentos de pago aportados y objeto de controversia.

Volver al [Índice](#)

Caso: Facturación de servicio telefónico II:

EL CONSUMIDOR reclama la anulación de facturas del servicio telefónico generadas, aún estando sin dicho servicio, así como la baja de los registros de morosos en los que ha sido incluido por dicho motivo.

Resolución argumentada:

El RECLAMANTE supuso que la interrupción del servicio de la línea de la que era titular se debió a la solicitud de baja que telefónicamente había formulado, no relacionándola con el impago de la factura 1 de febrero, que en el acto de audiencia reconoce. Es lo cierto, y así se le ha explicado, que habiendo dispuesto de línea de voz y datos hasta el seis de marzo, hasta tal fecha las cuotas correspondientes a los servicios contratados debían haber sido abonadas. La cantidad de 140,90 euros que hoy le reclama la compañía telefónica, se corresponde con importes totales o parciales contenidos en las facturas de febrero (íntegras las cuotas de línea individual y servicios adicionales contratados); marzo (parciales de las cuotas anteriormente dichas) y abril (parcial de la cuota de servicios adicionales).

En cuanto a las facturas de mayo y junio, no hubieran tenido razón de ser pero, como en julio la operadora emitió una factura negativa que venía en regularizar las cuentas y que deducía los importes íntegros de estas facturas más los parciales de las anteriores (marzo y abril), en los términos que hemos indicado, ha de reputarse correcta su actuación.

Asimismo, el COLEGIO ARBITRAL no quiere dejar de advertir al reclamante que, hasta tanto no abone la cantidad indicada, se mantendrán sus datos en el archivo de impagos en el que figura inscrito, y podrá ser requerido de pago por las entidades profesionales que la compañía reclamada determine.

Volver al [Índice](#)

Caso: Baja de línea telefónica:

La CONSUMIDORA reclama que, tras solicitar la baja de su compañía telefónica, ésta se produjo con mucha demora y, además, le pasaron factura por parte del periodo de baja.

Resolución argumentada:

Sin perjuicio del caos informativo que hubo de sufrir la reclamante en su intento de darse de baja, tanto de la línea telefónica como de los servicios que sobre la misma se habían concertado con operadora distinta a la reclamada, el único dato objetivo que se facilita, relativo a dicha petición de baja, es el fax de 8 de mayo cursado a la compañía reclamada de modo que, desde esa fecha, deberían anularse los cargos.

Esto es lo que debió entender la reclamada cuando el 13 de julio emitió una factura negativa correspondiente al periodo de 9 de mayo a 12 de julio, por un importe total de - 36,84 euros. No obstante, resulta curioso que el 13 de mayo, hubiera emitido una factura 42,65 euros, por el periodo comprendido entre el 13 de mayo a 12 de julio. Resumiendo, lo que hace la empresa es cobrar más por un periodo de tiempo inferior y devolver menos por ese mismo periodo, incrementado en tres días.

Ante tal situación, EL COLEGIO ARBITRAL resuelve que la reclamante no adeuda a la compañía telefónica cantidad alguna, pues la factura en negativo debiera haber sido, al menos, idéntica a la emitida en positivo.

Pero también, ha de señalarse que la compañía telefónica no adeuda nada a la cliente, pues aunque la reclamada se refiera en todos sus escritos a la factura de marzo, ésta fue emitida correctamente y abonada, y habrá de entenderse (por identidad de periodos facturables) que las deducciones realizadas habrían de obrar frente a la factura de mayo; factura que, al no haber sido abonada en metálico, no provoca devolución dineraria sino deducción matemática y contable.

A resultas de lo expuesto, la operadora reclamada dará instrucciones para que las empresas de recobro, cejen en sus requerimientos y, en su caso, los archivos de impagados, que por esta reclamación manejen datos de la usuaria, los den de baja.

Volver al [Índice](#)

Caso: Tarifa Plana de servicios telefónicos:

La RECLAMANTE, de manera inadvertida, contrató una tarifa plana, que a todas luces resultó poco razonable, dado su consumo habitual.

Cuando se apercibió de dicha circunstancia se dirige a la compañía, la cual, cursó la baja de la mencionada tarifa plana con fecha 31 de enero de 2007. A pesar de ello, dicho concepto volvió a aparecer en la facturación correspondiente a abril de 2007.

Resolución argumentada:

El ÓRGANO ARBITRAL decide que la compañía reclamada reembolse a la reclamante la cantidad de 40,61 euros más IVA, correspondientes a las cuotas facturadas de diciembre a abril, menos los descuentos.

Volver al [Índice](#)

Caso: Servicio de telefonía móvil

EL RECLAMANTE solicitó la baja del servicio telefónico, tras la modificación unilateral de las condiciones pactadas por parte de la operadora telefónica reclamada, motivo por el cual le giraron una factura adicional en aplicación de una cláusula de penalización.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL estima las pretensiones sustentadas por el reclamante, habida cuenta que la revocación del contrato por parte del usuario fue causada por la modificación, unilateral, de las condiciones contractuales pactadas por parte de la operadora telefónica que, obviamente, tenía que asumir que su actuación podría provocar la disconformidad de los clientes que veían vulnerados sus derechos; no siendo admisible que por las razones expuestas operase la cláusula de penalización prevista para situaciones buscadas por los propios particulares.

Así, la compañía operadora telefónica deberá reintegrar 145 euros al reclamante.

Volver al [Índice](#)

Caso: Conexión a Internet

El CONSUMIDOR formula reclamación por el funcionamiento irregular de su línea telefónica que provocaba una deficiente conexión a Internet.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL acuerda desestimar las pretensiones sustentadas por el reclamante, toda vez que de los boletines de incidencias y reparaciones emitidos, tanto por operarios de la operadora telefónica cuanto por los de los Servicios técnicos externos que han intervenido, no se infiere que los problemas de acceso que reclama se debiesen a fallo alguno en la línea de datos concertada, o a defecto en los elementos adquiridos a la misma, y sí se deduce que aquella problemática pudiera derivarse, bien por el indebido funcionamiento del ordenador, que en ocasiones se desconfiguraba, o bien por una inadecuada utilización del mismo.

Volver al [Índice](#)

Caso: Compra de un teléfono móvil

EL RECLAMANTE adquirió un terminal valorado en 500 euros, mediante un programa de puntos, por un importe de 238,59 euros y dicho terminal presentaba un fallo de funcionamiento, por lo que lo llevó a la tienda donde lo adquirió.

Transcurrido un tiempo sin que se le informe de la reparación, se persona en la tienda, y le indican que la marca no cubre la reparación en garantía por haber

transcurrido más de un año desde su adquisición, y que, al tener un contrato de permanencia con la compañía de telefonía, debía ser ésta quien diese la cobertura hasta cumplir el periodo de dos años. Se le informa, así mismo, por parte del Servicio de asistencia técnica, que existe un problema en la pantalla y que la reparación de este elemento está cubierta por la garantía.

Resolución argumentada:

El ÓRGANO ARBITRAL considera que efectivamente la compañía de telefonía sí debe dar la cobertura de garantía, y que la actuación del reclamante ha sido diligente respecto de la posible reparación del aparato, que ha transcurrido un tiempo bastante para que éste se reparase y, que al no haber sucedido así, la compañía de telefonía reclamada, contra la presentación del teléfono que actualmente obra en su poder, debe sustituirlo, sin coste alguno, por otro de iguales características y precio que el equipo objeto de la reclamación.

Por lo que se refiere a la devolución del importe de las facturas, no la considera procedente, puesto que se ha efectuado un consumo. Finalmente ante la solicitud de indemnización por daños y perjuicios formulada por el reclamante, el Colegio no se considera competente para entrar a conocer sobre ello.

Volver al [Índice](#)

Caso: Deterioro de una prenda de baño

LA CONSUMIDORA reclama el deterioro prematuro de un biquini adquirido en el establecimiento reclamado.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL, una vez examinado el sujetador del biquini en cuestión, aprecia que el tejido de confección en la zona afectada no muestra signos de inconsistencia y que el tamaño del aro se corresponde con el de la costura que lo contiene.

Igualmente se toma en consideración que la mera colocación de la prenda controvertida requiere una manipulación por parte de la usuaria para adaptar el sujetador a su silueta, y esta manipulación es más contundente en su utilización, pues, después de salir del agua se tiende a escurrir el sobrante del relleno de la cazuela, presionando con este acto los aros que la bordean que, aunque mínimamente deformados, se deslizan de entre las dobles costuras longitudinales que los contienen, pudiendo, como en el supuesto en estudio, romper el tejido sencillo de la correspondiente costura transversal y asomar al exterior.

Por todo lo anterior, el COLEGIO ARBITRAL acuerda desestimar las pretensiones sustentadas por la reclamante, al no concurrir defectos de fábrica en el artículo que lo hagan susceptible de sustitución o devolución.

Volver al [Índice](#)

Caso: Devolución de prenda

EL CONSUMIDOR reclama la devolución de una prenda adquirida en el comercio RECLAMADO, el cual, a pesar de admitir devoluciones, alega no aceptarla por presentar signos de haber sido utilizada.

Resolución argumentada:

El examen de la prenda objeto de la reclamación pone de manifiesto que aquélla ni se encuentra deteriorada, ni muestra signos de haber sido utilizada, por lo que EL COLEGIO ARBITRAL resuelve que la comercial reclamada debe proceder a devolver el importe cobrado, al tiempo de que el reclamante deposite la prenda en su establecimiento.

Volver al [Índice](#)

Caso Limpieza en seco de un traje:

El traje adquirido por la RECLAMANTE se deteriora en la primera limpieza en seco realizada, por lo que solicita la devolución de la misma, a lo cual se niega el ESTABLECIMIENTO aduciendo una mala limpieza de la misma.

Resolución argumentada:

Al acto de audiencia se presenta una prenda nueva e idéntica al del conjunto adquirido, apreciándose que la estampación a mano del mismo lo es con pintura sintética, de tal suerte que los disolventes empleados habitualmente en los tratamientos de limpieza en seco pueden afectar al motivo de estampación hasta hacerlo desaparecer dejándolo con el aspecto de "negativo" que hoy presenta la prenda.

Como la limpieza se realizó siguiendo las precisas instrucciones del fabricante, que sólo consideró la naturaleza del tejido base de confección y no la tipología del estampado de aquél, se entiende que ha existido un defecto fabril, por lo que la entidad reclamada habrá de responsabilizarse del mismo y deberá de reintegrar a la reclamante la cantidad de 285 euros, debiendo ésta, simultáneamente, depositar la prenda deteriorada en el establecimiento reclamado, el cual podrá reproducir dicha responsabilidad ante el fabricante y/o distribuidor si lo estima oportuno.

Volver al [Índice](#)

Caso: Deterioro de un chaquetón de piel

LA CONSUMIDORA adquiere un chaquetón de piel que presenta un aspecto de envejecimiento y deterioro inusual en el poco tiempo y uso dado desde su adquisición. El ESTABLECIMIENTO vendedor no acepta el cambio alegando que la prenda presenta el aspecto normal de un uso continuado.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL, una vez examinada la prenda, decide estimar las pretensiones de la reclamante, ya que puede observarse que el tejido de confección de la prenda no sólo muestra signos de un deterioro impropio, dado el tiempo transcurrido desde su adquisición, sino que éstos se reparten por toda la superficie del chaquetón, incluso en zonas que no se corresponden con las de roce o tensión habituales por uso.

Todo ello lleva a la conclusión de que tejido de confección adolece de algún tipo de defecto que provoca un envejecimiento prematuro en la prenda que la hace inutilizable. Por tales motivos, la entidad reclamada, al tiempo de recepcionar el cuello del chaquetón en poder de la reclamante procederá, a reintegrarle la cantidad de 319 euros.

Volver al [Índice](#)

Caso: Limpieza de chaqueta

LA RECLAMANTE somete a consideración una chaqueta que presenta rotos en diversas zonas, tanto en costuras laterales de mangas, como en puños y bocamangas. Argumenta que dichos deterioros se le han originado cuando la ha llevado a limpiar al establecimiento reclamado. Indica que la chaqueta tiene aproximadamente cuatro años de antigüedad y que era la primera vez que procedía a su limpieza.

LA TINTORERÍA RECLAMADA aduce que la limpieza se ha efectuado en seco, como corresponde a una prenda de dicha composición e igualmente reseña que ya presentaba rotos cuando fue llevada a limpiar.

Resolución argumentada:

Una vez examinada la prenda en cuestión, se observa es que la lana ha desaparecido por un mantenimiento inadecuado de la chaqueta por parte de la usuaria, pero en absoluto dicha pérdida de textura es imputable a la limpieza, que se ha limitado a poner de manifiesto una situación preexistente.

Por lo anterior, el COLEGIO ARBITRAL resuelve no proceder efectuar imputación de responsabilidad alguna a la tintorería reclamada.

Volver al [Índice](#)

Caso: Limpieza de colcha

LA CONSUMIDORA reclamante solicita indemnización por el deterioro sufrido en una colcha de su propiedad, tras el proceso de limpieza efectuado en la TINTORERÍA RECLAMADA, la cual indica haber realizado el procedimiento adecuado a la prenda.

Resolución argumentada:

El artículo en estudio muestra evidentes signos de decoloración integral y de migración de las tonalidades de sus estampaciones sobre el fondo circundante de dichos motivos.

Igualmente, el deterioro que presenta no puede considerarse normal, pues si se hubiese aplicado una limpieza al agua, a temperatura baja y utilizando jabones neutros, su aspecto sería muy distinto.

Así, aceptando la antigüedad y precio manifestado de la colcha, atendiendo al hecho de la utilización de aquella, y sin ignorar que la responsabilidad del deterioro ha de imputarse a la tintorería, el COLEGIO ARBITRAL resuelve que ésta habrá de indemnizar a la reclamante, en cuyo poder seguirá la prenda, con treinta y ocho euros, reintegrándole asimismo los diez euros de la limpieza.

Volver al [Índice](#)

Caso: Rotura de traje durante su limpieza

EL RECLAMANTE llevó al establecimiento reclamado, para su limpieza, un traje de color azul marino, el cual le fue devuelto con la chaqueta deteriorada ya que presentaba un enganchón en la parte frontal superior izquierda.

Resolución argumentada:

Dado que no se efectuó reserva de ningún tipo al depósito, el COLEGIO ARBITRAL entiende que el daño fue originado en la tintorería.

Pese a la buena voluntad de las partes, en orden a corregir el deterioro por medio de una costurera, el TRIBUNAL ARBITRAL considera que la zona en la que ésta, el trabajo que pueda realizarse y el importe que de él se origine, va a suponer un esfuerzo baldío, pues la chaqueta no va a quedar en las mejores condiciones de uso.

Por tanto, considerando que el traje fue adquirido en el año 2003 por un importe de 210 euros, se fija como valor residual la cantidad de 110 euros más importe del servicio de limpieza. Dicho abono se llevará a efecto en la sede del despacho de la tintorería, debiendo el reclamante depositar su traje de manera simultánea.

Volver al [Índice](#)

Caso: Fuerza mayor en viaje ferroviario:

La viajera adquirió un billete Madrid-Valencia que tenía fijada su salida a las 14 horas del día 3 de mayo y su llegada a las 17,20 horas del mismo día.

Inclemencias climatológicas sobrevenidas impidieron primero que el tren saliese a su hora, y originaron su posterior desvío para que finalmente pudiera realizarse la continuación del viaje hasta destino.

LA CONSUMIDORA, por tener previsto un enlace en el punto de destino, utilizó un medio transporte alternativo, cuyo importe, así como la parte proporcional del billete no consumido, pretende le sea reembolsado.

Resolución argumentada:

Por lo que se refiere a las circunstancias que impidieron la finalización del trayecto, no se pueden considerar éstas como imputables a la empresa de transportes reclamada, ya que lo que sucedió, ha de considerarse como un supuesto de fuerza mayor.

Tampoco se puede considerar reembolsable, el importe del transporte alternativo, ya que, pese a entender las circunstancias concurrentes, es la viajera quien libremente opta por este medio.

No obstante, y para paliar en la medida de lo posible el gasto realizado, el COLEGIO ARBITRAL decide que la empresa reclamada reintegre a la reclamante el importe total del billete adquirido de 25'25 euros mediante talón nominativo que remitirá al domicilio de la reclamante.

Volver al [Índice](#)

Caso: Revisión técnica de un ascensor

En el año 2002, y a solicitud de la COMUNIDAD DE PROPIETARIOS reclamante, la EMPRESA RECLAMADA emitió un presupuesto para la realización de una inspección técnica en el ascensor de su finca.

A resultas de la misma, y junto con otros elementos intervenidos y/o sustituidos, se subsanaron varias deficiencias existentes y se cambió la cabina del ascensor. En el año 2004, sin que haya inspección técnica que lo exija, se acometen más acciones de mejora, aceptadas por el Presidente de la Comunidad reclamante.

En Diciembre de 2005, ha de realizarse una nueva inspección técnica, para la que se solicita nuevo presupuesto a la empresa reclamada, la cual presenta presupuesto que no es aceptado por la parte reclamante. En Enero de 2006, y ante una nueva solicitud de presupuesto de la Comunidad de Propietarios, la empresa reclamada reproduce el que emitió en su día sobre los elementos a sustituir, presupuesto que, en esta ocasión, sí es aceptado.

En Octubre de 2006, los propietarios reclaman a la empresa por la presunta realización indebida de los trabajos y ésta dice no entender la reclamación ya que la intervención efectuada se ajusta a lo presupuestado.

Resolución argumentada:

Por lo anterior, y a la vista del informe emitido por la Dirección General de Industria, Energía y Minas al respecto, queda claro que los defectos que se detectaron en la inspección técnica del año 2005, se localizaban por la referencia que a ellos hacía la normativa aplicable del año 2000, acerca de la cual sí debieron manifestarse las deficiencias existentes por la empresa que intervino en su día. Pero la corrección de las mismas no debe imputarse a la reclamada, puesto que, como cuando se formalizó el último presupuesto con ella, no se pusieron de manifiesto dichas deficiencias, no se abordó su solución.

Por lo antedicho el ÓRGANO ARBITRAL consideró que no procede hacer imputación de responsabilidad alguna a la empresa reclamada, la cual se limitó a intervenir sobre lo pactado y presupuestado.

Volver al [Índice](#)

Caso: Defectuoso servicio en un restaurante

LOS RECLAMANTES manifiestan su disconformidad con la calidad, trato y organización del servicio prestado por el restaurante reclamado, en el menú contratado con motivo de la celebración de la boda de los reclamantes.

Resolución argumentada:

EL COLEGIO ARBITRAL, y aún cuando no puede entrar a valorar las calidades de cada uno de los productos que se sirvieron, ni la preparación de aquellos, por razones obvias de temporalidad, si puede inferir de cuanto se ha actuado que el servicio prestado por la reclamada no fue del todo acorde con lo pactado, por lo que el cumplimiento del contrato no lo fue en su totalidad.

Así, tomando en consideración que cualquier menú que se publicite, no sólo cuantifica los productos que ofrece, sino también el servicio integral para su degustación final por todos y cada uno de los comensales, en el tiempo y forma mínimamente exigible a una empresa de restauración, y no pudiendo entenderse eximida la responsabilidad en que se incurrió por el deficiente servicio prestado, en razón de la atención comercial que pudiere haberse ofrecido "a posteriori", se resuelve que la empresa reclamada habrá de reintegrar parte del precio abonado, que el Colegio Arbitral cifra en 300 Euros.

Volver al [Índice](#)

Caso: Adquisición de espejo

EL RECLAMANTE pretendió en su día adquirir un espejo en el establecimiento reclamado, por un importe de sesenta y seis euros, IVA incluido, para lo cual anticipó el pago de veinticinco euros.

Unos días después se le comunicó que el material estaba a su disposición, momento en el que solicita si fuese posible enviarlo e instalarlo en su domicilio. La empresa dice que puede atender esa gestión, pero que tiene un importe suplementario de cuarenta euros, circunstancia que la reclamante no aceptó.

Resolución argumentada:

Dado que a día de la celebración de la audiencia, el espejo sigue estando disponible en el establecimiento reclamado, si la reclamante decide formalizar la compra, debe pasar a retirarlo, deduciendo los veinticinco euros adelantados del precio total de la adquisición.

Si así no lo hiciere, en el plazo máximo de 15 días, el COLEGIO ARBITRAL entiende que renuncia a la compra, no teniendo por tanto derecho a recuperar el importe que en su día adelantó.

Volver al [Índice](#)

Caso: Juguetes defectuosos

El RECLAMANTE adquiere un helicóptero que, a pesar de haber sido revisado por el servicio técnico, no funciona correctamente, no asumiendo la juguetería reclamada su devolución.

El helicóptero objeto de la controversia, a pesar de haber pasado por el servicio técnico al que lo envió la comercial reclamada, y que tardó casi cuatro meses en devolverlo, continúa sin funcionar ya que no consigue emprender el vuelo, por lo que al carecer de estabilidad y vibrar, deteriora componentes del mismo.

Resolución argumentada:

El COLEGIO ARBITRAL considera que el helicóptero adolece de un defecto de fábrica, de modo que el comercial reclamado, distribuidor del producto, habrá de reintegrar el importe abonado por el consumidor, sin perjuicio de su posterior repercusión de responsabilidad al fabricante, si así lo estima oportuno.

Así, en un plazo no superior a quince días hábiles, el consumidor depositará el helicóptero en el establecimiento reclamado, que lo admitirá, entregando en este acto 199,99 Euros, en efectivo metálico, al reclamante.

Volver al [Índice](#)