

LAUDOS

de la Junta Arbitral de Consumo
del Ayuntamiento de Madrid



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO



iMADRID!

LAUDOS

de la Junta Arbitral de Consumo
del Ayuntamiento de Madrid



ÍNDICE

<i>Presentación.....</i>	6
Adquisición de Bienes	
<i>Automóviles:</i>	
- Cobertura de garantía de compra de vehículo.....	8
- Garantía de vehículo adquirido de segunda mano.....	9
<i>Calzado:</i>	
- Zapatos deteriorados con el uso.....	10
- Deterioro en zapatos de marca exclusiva.....	11
<i>Electrodomésticos/Electrónica</i>	
- Avería de frigorífico reparado en periodo de garantía.....	12
- Teléfono móvil en garantía que se avería de forma irreparable.....	13
<i>Informática</i>	
- Sustitución de producto electrónico por incorrecta gestión en su reparación.....	14
- Cambio de consumibles genéricos de impresora que no funcionan correctamente.....	15
<i>Joyería-Relojería:</i>	
- Pulsera de firma extraviada en la joyería durante su reparación.....	16
- Colgante y pendientes de cristal defectuosos.....	17
<i>Mascotas:</i>	
- Animal que fallece al poco tiempo de su adquisición.....	18
- Operación quirúrgica de animal con posteriores secuelas físicas.....	19
<i>Mobiliario-Decoración:</i>	
- Adquisición de sofá defectuoso.....	20
- Instalación defectuosa de mobiliario de cocina.....	21
<i>Óptica:</i>	
- Deterioro de gafas adquiridas.....	22
- Estructura de gafas deteriorada con el uso.....	23
<i>Textil:</i>	
- Discrepancias con la confección de un vestido de alta costura.....	24
- Adquisición de un vestido que destiñe.....	25
<i>Varios:</i>	
- Casco de motocicleta defectuoso.....	26
- Cubertería exclusiva que presenta defectos.....	27
- Anulación del encargo de una corona funeraria.....	28
<i>Venta Directa/Electrónica/por Correo:</i>	
- Devolución de bolso adquirido por correo.....	29
- Problemas en devolución de conjunto de magnetoterapia.....	30

Prestación de Servicios**Enseñanza:**

- Publicidad en contrato de enseñanza..... 32
- Resolución de contrato de enseñanza por insatisfacción del alumno..... 33

Peluquería/Institutos de Belleza:

- Insatisfacción con trabajo de “alisado japonés” 34
- Teñido de cabello y extensiones insatisfactorio..... 35

Reparación de Electrodomésticos:

- Deficiente reparación de lavadora..... 36
- Disconformidad con trabajos de reparación de caldera..... 37

Reparación Hogar:

- Suministro e instalación deficiente de puertas en vivienda..... 38
- Instalación de mampara de baño no idónea para su uso..... 39

Talleres de Automóviles:

- Custodia de vehículo en taller de automóviles durante su reparación..... 40
- Daños en túnel de lavado..... 41
- Reparación de vehículo en taller distinto al garante..... 42

Tintorería/Lavandería:

- Corbata deteriorada en el proceso de limpieza..... 43
- Deterioro de vestido de novia tras su limpieza..... 44

Transportes:

- Infructuoso envío internacional de paquete postal..... 45
- Adquisición de billete de tren sin información del retraso previsto en el trayecto..... 46
- Negativa al transporte de bicicleta en tren por limitación de equipaje..... 47

Otros Servicios:

- Sobreprecio del alquiler de vehículo por ampliación del seguro contratado..... 48
- Discrepancia con el coste de los servicios funerarios prestados..... 49
- Honorarios por servicios inmobiliarios prestados en arrendamiento de vivienda..... 50

Suministros**Agua:**

- Disconformidad con el cambio del contador de agua..... 52
- Solicitud de compensación por corte en el suministro de agua..... 53

Telefonía Fija:

- Problemas en cambio de instalación de cobre a fibra óptica..... 54
- Penalización por permanencia aplicada en portabilidad de línea no realizada..... 55
- Cobro por desplazamiento en asistencia técnica para reparar el servicio de TV..... 56

Telefonía Móvil:

- Facturación errónea y problemas con el servicio prestado por la operadora..... 57
- Facturación de servicios multimedia no contratados..... 58
- Disconformidad con la facturación de servicios de itinerancia..... 59
- Cobro de permanencia de línea por adquisición de terminales móviles..... 60
- Falta de información sobre portabilidad de línea con contrato de permanencia..... 61
- Liberalización de teléfono móvil afectado con permanencia de línea..... 62

PRESENTACIÓN

El arbitraje de consumo es un Sistema extrajudicial, eficaz y económico de resolución de los conflictos de consumo que puedan surgir por desacuerdos entre consumidores o usuarios y empresarios/profesionales vendedores o prestadores de servicios.

Para el Ayuntamiento de Madrid es un tema de especial relevancia, por cuanto forma parte de sus líneas estratégicas de actuación.

Es, sin ningún género de dudas, asunto de gran interés tanto para las Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Empresariales, como para la Administración que lo auspicia.

En los veintiocho años transcurridos desde que empezó a funcionar esta Junta Arbitral Municipal, podemos afirmar que todos los agentes involucrados en el procedimiento consideran que el desarrollo de la Institución arbitral desde sus albores hasta el día de hoy conforman una alternativa de vanguardia en la defensa de los derechos de los consumidores y una garantía añadida para los empresarios en su tráfico comercial.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son la fórmula más idónea y eficaz, por su proximidad al usuario y al empresario, para atender y resolver los eventuales conflictos de consumo que puedan surgir entre ellos.

Madrid, como todas las grandes ciudades, es extraordinariamente dinámica. Cada día los ciudadanos y las empresas ofertan y demandan sus productos y servicios. Nuestro compromiso como Administración más cercana a los ciudadanos es garantizar que lo sigan haciendo, de una manera activa, pero a la vez respetuosa con la ciudadanía y con sus derechos.

Las Administraciones Públicas tenemos la obligación de facilitar a los consumidores el acceso a la Justicia y crear los cauces y procedimientos alternativos capaces de afrontar las especiales características de los conflictos de consumo.

Es ahí donde radica la necesidad de consolidar un Sistema de Arbitraje a través del cual los consumidores puedan alcanzar, de forma ágil y gratuita, una solución definitiva y ejecutiva en los conflictos que puedan surgirles con las empresas proveedoras de bienes y servicios.

En este contexto, nació el 20 de Mayo de 1986 la Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Madrid, fruto de un acuerdo entre el Instituto Nacional del Consumo, la Comunidad de Madrid, el propio Ayuntamiento de Madrid y diversas Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Empresariales.

La Junta Arbitral del Ayuntamiento de Madrid ha gestionado desde su creación 52.308 solicitudes de arbitraje, de las cuáles se han celebrado un total de 23.026 vistas arbitrales, siendo hasta la fecha 2.594 el número de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de esta Junta Arbitral.

En estos años la sociedad de consumo ha evolucionado notablemente. Hemos asistido a un proceso de globalización de la economía y a un desarrollo de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la sociedad. Si bien es cierto que en la actualidad, se ha ampliado la oferta de bienes y servicios para los consumidores, también se han incrementado los riesgos a los que éstos pueden quedar expuestos. Esta nueva realidad plantea la necesidad de adaptar la actuación de la Administración Pública con objeto de lograr una más eficiente protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Hemos dirigido también nuestro esfuerzo a la difusión del Arbitraje de Consumo. Se ha revelado de gran importancia, el hecho de que esta difusión se dirija de manera primordial a la adhesión de empresas, ya que el incremento de las adhesiones lleva aparejado el incremento de las solicitudes de arbitraje. Son las propias empresas las que orientan y dirigen al consumidor en muchas ocasiones hacia el Sistema Arbitral.

Para glosar el trabajo realizado y transcurridos algunos años desde que se hizo la última publicación, el Ayuntamiento de Madrid edita en este nuevo soporte una recopilación selectiva de laudos dictados en los años 2012, 2013 y 2014.

El laudo es la resolución dictada por el Órgano Arbitral y constituye el broche del procedimiento arbitral. En caso de proceder de un órgano arbitral colegiado, el laudo arbitral, o cualquier acuerdo o resolución diferentes de la mera ordenación e impulso de las actuaciones arbitrales, se adoptarán por mayoría, decidiendo el Presidente en caso de no existir acuerdo.

Deberá dictarse por escrito dentro de los seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral.

El laudo en definitiva, pone fin a las actuaciones arbitrales y tiene carácter vinculante y ejecutivo, produciendo efectos de cosa juzgada. Dentro de los diez días siguientes desde su notificación, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros la aclaración de puntos dudosos, corrección de errores, complementos del Laudo, o rectificación de la extralimitación parcial del laudo.

Ante el incumplimiento de lo establecido en un Laudo, podrá obtenerse su ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se hubiere dictado, que se sustanciará conforme a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Contra el laudo arbitral no cabe recurso de apelación, tan sólo podrá iniciarse la Acción de Anulación del Laudo, que se sustanciará por los cauces del juicio verbal, ante Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado.

Pone, por tanto, el Ayuntamiento de Madrid a disposición de consumidores, empresarios y Administraciones, los laudos arbitrales dictados en los últimos años con el deseo de que sean una herramienta de trabajo y un cauce informativo de la actividad desarrollada por la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

D. José Javier Barbero Gutiérrez
Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

Automóviles:

COBERTURA DE GARANTÍA DE COMPRA DE VEHÍCULO

Manifiesta la RECLAMANTE que llevó su vehículo a la concesionaria porque se encendía un testigo y no funcionaba correctamente en la conducción, pues perdía potencia y vibraba al ralentí. Localizan el problema en un inyector, el cual sustituyen, pero cobrándole dicha pieza, intervención que, transcurrido un tiempo, no resuelve el problema y se le indica que hay que cambiar los otros tres inyectores.

No entiende que sea normal éste tipo de avería en un coche de tres años de antigüedad y 37.000 kilómetros, por lo que la reclamante cree que los inyectores están defectuosos y pretende que la concesionaria se haga cargo de la reparación, aunque también reconoce que en efecto se le ofreció una compensación de 300 euros, pero la rechazó pues la cuantía de la reparación superaba los 2.000 euros.

La concesionaria RECLAMADA dice que el vehículo entró en sus instalaciones presentando una falta de potencia. Realizada la correspondiente diagnosis se detecta la avería en el segundo inyector de combustible. Se informa a la cliente del importe de la reparación, ya que había transcurrido el período de garantía del vehículo.

Posteriormente, se detectan también fallos en otros inyectores y se le recomienda igualmente sustituir los tres restantes. La cliente retira su vehículo, contacta posteriormente con la marca y ésta le ofrece una atención comercial de 300 euros que también rechaza.

Considera que el problema que presentaba el inyector sustituido y los que están sin reparar, obedece a un posible mal estado del carburante repostado, que ha originado daños, que en circunstancias normales y dada la antigüedad del vehículo no se hubieran producido. No obstante, ofrece como atención comercial realizar esta tarea, esto es, sustituir los inyectores dañados y el tiempo empleado en la mano de obra para llevarla a cabo, a coste, para paliar proporcionalmente el quebranto económico de la cliente.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral, considera que, si bien es cierto que no parece razonable por la antigüedad del vehículo ni por los kilómetros recorridos, que se haya producido la avería, también es verosímil que el agente externo señalado como posible causante del daño (carburante) haya podido originar la avería.

El acaecimiento de tal situación, no es imputable a defecto de fabricación alguno, por lo que transcurrido el período de garantía habrá de repararse con cargo a la consumidora.

Dicho esto, y atendiendo al ofrecimiento comercial de la concesión, se dispone que la reparación se realice tal como propone la empresa, facturando piezas y mano de obra a precio de coste, en un plazo no superior a un mes.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la reclamante.

GARANTÍA DE VEHÍCULO ADQUIRIDO DE SEGUNDA MANO

El RECLAMANTE manifiesta que compró un vehículo de segunda mano en el establecimiento reclamado, respecto del cual está disconforme pues existen una serie de desperfectos que el vendedor se comprometió a reparar, y hasta el momento actual, no se ha producido dicha reparación, ni se le ha formalizado documentalmente la compraventa.

En su escrito de respuesta, manifiesta la mercantil RECLAMADA que siempre que hace una venta, al cliente se le da factura de compra, contrato y garantía.

Dice también que no se niega a reparar el vehículo, pero para ello su cliente ha de llevarlo a sus instalaciones y dejarlo depositado el tiempo preciso. Asimismo, le ofrecen un vehículo de sustitución mientras se repara el suyo.

Ante este ofrecimiento contrarreplica el consumidor, expresando que su vehículo ha estado depositado un mes en una ocasión, y otros tantos días en una segunda oportunidad, sin que se realizasen tales reparaciones, por lo que finalmente y dado que era una cuestión de seguridad, procedió a reparar por su cuenta los elementos deteriorados.

Pretende que se le compensen los gastos en los que ha incurrido.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral, tras escuchar las manifestaciones de las partes y estudiada la documentación obrante al expediente, considera que quien no empleó diligencia bastante en revisar el día en que adquirió y firmó la compra de su vehículo, manifestando además su conformidad, no ha adoptado la cautela precisa en defensa de sus intereses.

Tampoco se observa un comportamiento idóneo en el vendedor, ya que no avisa a su cliente del real estado del vehículo y tampoco parece poner la diligencia debida a la hora de reparar aquello a lo que se comprometió.

Por todo ello, este Colegio Arbitral considera oportuno compensar al reclamante por la adquisición de algunas piezas, haciéndolo sólo de aquéllas que tiene documentadas y facturadas. Se concreta, por tanto, como cantidad a devolver la de 250 euros.

La mencionada devolución se llevará a término en la sede comercial de la reclamada, en el improrrogable plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación, siendo abonada dicha cantidad en dinero metálico.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante frente a la empresa reclamada.

Calzado:

ZAPATOS DETERIORADOS CON EL USO

El RECLAMANTE presenta unos zapatos de marca, respecto de los cuales expone que el zapato derecho está en mal estado. Le entra agua y posteriormente se ha rajado por la parte que une con la suela. Pretende la reparación de los mismos o la sustitución por otros nuevos o la devolución del importe de la compra (69 euros).

El RECLAMADO manifiesta que el modelo reclamado, es un zapato ligero de invierno, indicado para el frío, pero no para días de lluvia, ya que la piel está cosida a la suela del zapato.

Respecto de la manifestación hecha por el cliente en la que dice que al zapato derecho le entra agua, por el mero hecho de que el suelo esté mojado, esto es imposible. El piso del que está hecho el referido zapato es de caucho y este material no es absorbente del agua. De cualquier forma, ha transcurrido casi un año desde que fueron adquiridos.

En resumen, no es un zapato adecuado para días de lluvia, pero este hecho no incide en la calidad y comodidad del zapato.

Aporta asimismo un informe del fabricante en el que se dice lo siguiente: 1º) Dichos zapatos llevan en la planta goma caucho 100 por 100, totalmente impermeable al agua, motivo por el cual, ni al zapato izquierdo ni al derecho, le puede entrar humedad; 2º) Pueden tenerlos horas y horas en todo el contorno mojados y estarán totalmente secos. Es decir, por la planta es imposible que le entre humedad; 3º) Otra cosa es la parte de piel. El material con el que están fabricados los zapatos es piel vacuna, flor de 1,8-2,00 mm de grosor, de primerísima calidad, totalmente natural. No es plástico, que sería impermeable. Es piel y lo mismo que transpira, si se mojan en exceso, pueden pasar la humedad al interior, es decir, inspirar; 4º) Para el agua, lo único que es impermeable son las botas de goma o zapatos especialmente fabricados con membranas especiales y dedicadas a la montaña. Nosotros, en ningún momento, hemos vendido estos zapatos como impermeables.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras observar los zapatos objeto de litigio, ve que éstos han tenido un uso intensivo. La piel interior está rajada, la tapa de la suela del pie derecho muy desgastada por la específica forma de pisar del usuario, la piel en su parte superficial quebrada, habiendo roto, finalmente, en el punto de unión con la suela.

Es decir que, amén del informe técnico aportado por la mercantil, los zapatos están muy deteriorados por el uso, por lo que no procede sustitución ni devolución de cantidad alguna.

Por lo expuesto, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad desestimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor.

DETERIORO EN ZAPATOS DE MARCA EXCLUSIVA

La RECLAMANTE manifiesta que el objeto de la controversia son unos zapatos de tacón negro de marca exclusiva que están deteriorados y que han sido enviados para que se realice una pericia, emitiéndose el correspondiente informe técnico a un laboratorio independiente.

Por ello, el Órgano Arbitral decide suspender la adopción de acuerdo hasta que no se disponga del referido informe técnico.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

Tras haber escuchado a los intervinientes, valorar las pruebas documentales que se aportaron y examinar los zapatos de marca exclusiva objeto de la controversia, ante la falta de elementos bastantes de juicio para dictar una resolución, se decidió suspender la adopción de un acuerdo y, tras requerir y obtener la oportuna conformidad por parte de su propietaria, se decidió enviarlos a un laboratorio independiente especializado para que se hiciere la correspondiente pericia y se emitiese informe técnico al respecto.

Del texto del mismo, cuyo literal hace propio el Órgano Arbitral, y cuya copia se adjunta a las partes para su conocimiento, se concluye que: “el aspecto observado inicialmente sobre las muestras, indica que las roturas tienen al menos un tramo inicial muy limpio que se considera provocado exteriormente.

En función de estas consideraciones las roturas objeto de este informe, no pueden ser atribuidas a deficiencias de calidad de los materiales ni de las construcción del calzado, y deben estas relacionadas con factores externos”.

Por lo actuado, este Órgano Arbitral valora que las roturas presentadas por ambos zapatos, se han ocasionado una vez fueron adquiridos por la consumidora, desconociendo dónde y cómo pudieron producirse, pero pudiendo afirmar que las mismas, tal como recoge el informe, no son achacables, ni a la calidad de los materiales, ni a la construcción del calzado, por lo que no procede efectuar imputación de responsabilidad alguna al establecimiento reclamado.

Los árbitros, por tanto, dictan por unanimidad laudo en equidad desestimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora frente a la mercantil.

Electrodomésticos/Electrónica

AVERÍA DE FRIGORÍFICO REPARADO EN PERIODO DE GARANTÍA

El RECLAMANTE adquirió, en su día, un frigorífico “combi” que emitía un ruido. Fue a la tienda y le indicaron que era normal, pero al persistir éste y tras la intervención del Servicio de Asistencia Técnica (SAT), se detectó que el compresor funcionaba de manera incorrecta, por lo que en periodo de garantía se substituyó.

En momento posterior el frigorífico perdía agua, por lo que requirió nuevamente la intervención del SAT. Llama en varias ocasiones y, cuando establece contacto, le indican finalmente que ha transcurrido el período de garantía y que si se hace la visita, tendrán que cobrarle.

Pretende que se realice una intervención para corregir el problema del goteo, sin coste alguno, por entender que llamó dentro del período de garantía.

El RECLAMADO informa que recibieron una llamada de su cliente, diciendo que el frigorífico hacía ruido, se personaron en el domicilio y cambiaron el compresor que estaba estropeado con cargo a la garantía de la marca.

Posteriormente, en ese mismo año, se vuelve a recibir una llamada en la que se indica que el aparato goteaba agua. Se personó el técnico, aislando la tubería de aspiración, dando por resuelta dicha avería, sin que se hayan recibido posteriormente más noticias.

Considera que ha transcurrido más de un año de la última visita, por lo que al haber pasado más de tres meses, desde que se reparó, no tendría cobertura de la garantía de reparación.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral entiende que con independencia de que la llamada, que dice haber efectuado la reclamante y no haber recibido el reclamado, se haya producido de manera extemporánea a la cobertura de la garantía, resulta razonable pensar que un frigorífico que ha sufrido una sustitución de una pieza importante, como es el compresor, pueda tener problema complementarios, dimanantes de dicha sustitución.

Por ello, y sin coste alguno para la consumidora, disponemos que en fecha a convenir por las partes, no excediendo de 15 días a contar desde la recepción de la presente notificación, el SAT se persone en el domicilio de su cliente y deje el frigorífico en correcto estado de funcionamiento, eliminando el goteo al que hace referencia la usuaria.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros laudo en equidad estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

TELÉFONO MÓVIL EN GARANTÍA QUE SE AVERÍA DE FORMA IRREPARABLE

El RECLAMANTE manifiesta que su teléfono móvil, que fue adquirido en la tienda de una operadora, dejó de funcionar a las tres semanas de su compra, pese a haberse utilizado de una manera normal. Tras reclamarlo en el establecimiento de adquisición, le indican que lo lleve a reparar al servicio técnico de la marca más próximo.

Lo devuelven presuntamente reparado al cabo de un mes, pero pocas horas después deja de funcionar. Vuelve a llevarse al SAT y lo devuelven dos semanas más tarde dejándolo irreparable y fuera de garantía, sin ninguna prueba que lo acredite.

Pretende que se le sustituya por otro de similares características ya que, sin motivo aparente, dejó de funcionar transcurrido un mes de su compra.

En la primera reparación lo devuelven sin detectar anomalía alguna y unas horas después alegan su irreparabilidad so pretexto de que había en él humedad.

El RECLAMADO manifiesta la necesidad de enviar al SAT el terminal que nos ocupa, dada la naturaleza del bien. Dice también que este envío al SAT no es un recurso sistemático a los servicios de asistencia técnica, sino que precisamente con el envío, se está cumpliendo con las prescripciones legales. Queda pues acreditado por peritos en la materia, la irreparabilidad del bien, por lo que no entraría en juego la norma sobre cambio y/o sustituciones reguladas en la ley de garantías.

El SAT, en aquellas situaciones que no pueda reparar, expresará los motivos de tal imposibilidad. Finalmente indican que el equipo no se ha reparado en garantía.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, a la vista de lo relatado por las partes en sus escritos, y sin cuestionar en absoluto la capacitación técnica de los profesionales que hayan revisado el equipo, considera que resulta incongruente que se devuelva el teléfono presuntamente reparado tras su primer depósito, y unas horas después deje de funcionar, esta vez, de manera irreparable.

Por tanto podríamos encontrarnos ante un producto defectuoso y, por tanto, consideramos procedente su sustitución por otro de similares características y precio, en correctas condiciones de uso.

Disponemos asimismo que sea la reclamada, quien proporcione a su cliente el nuevo terminal y, si en momento posterior lo considera conveniente, repita la acción contra el vendedor originario.

Por tanto, en la sede comercial de la reclamada se proporcionará al consumidor un terminal que sustituya al averiado, sin coste alguno para la reclamante y en el improrrogable plazo de 7 días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación.

Por lo actuado, el Órgano Arbitral dicta en equidad y por unanimidad de los árbitros, laudo estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante frente a la reclamada.

Informática

SUSTITUCIÓN DE PRODUCTO ELECTRÓNICO POR INCORRECTA GESTIÓN EN SU REPARACIÓN

La RECLAMANTE solicita la sustitución de la tablet que llevó a reparar, por otro de idénticas características, ya que por mala gestión de las tiendas de la reclamada, el servicio técnico de la marca no se hace responsable de la reparación de la avería que se detectó, pues dicha tienda cuando lo recepcionó lo envió a un SAT que no era oficial ni reconocido por la marca.

El RECLAMADO considera que su actuación ha sido correcta y el SAT no encontró rastro de avería, presentando reconvención por importe de 80,57 euros, correspondiente a cuotas y pagos aplazados del dispositivo, no abonados por el cliente.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente, acuerda por unanimidad de sus miembros no admitir la reconvención planteada por las razones que se dirán y dictar laudo en equidad estimatorio de la pretensión de sustitución de equipación, mantenida por el consumidor.

En efecto, habiéndose comprobado que la empresa ni es un servicio técnico oficial, ni está reconocido por tal marca, no cabe más que declarar que la actuación del servicio postventa de la compañía ha perjudicado la garantía del producto, propiedad del usuario.

Ciertamente, y dado que la empresa citada actuó previamente en el Terminal, el SAT oficial de la marca rechazó solventar la problemática del producto, dentro de la garantía de aquél, ya que éste “había sido manipulado con anterioridad por operarios no autorizados”.

Así, y en razón de lo expuesto, se dispone que la empresa reclamada, en un plazo no superior a 20 días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación, ponga a disposición, sin coste adicional para el particular, un nuevo terminal o tablet de idénticas características, siendo dicho momento cuando el usuario devolverá el que actualmente obra en su poder.

La entrega indicada no abrirá un nuevo plazo de permanencia en su caso, pero sí conllevará el cómputo íntegro del plazo de garantía.

Para verificar lo anterior la empresa contactará con el cliente.

La no admisión de la reconvención obedece a la falta de concreción de los conceptos del importe requerido por la empresa reclamada.

CAMBIO DE CONSUMIBLES GENÉRICOS DE IMPRESORA QUE NO FUNCIONAN CORRECTAMENTE

El RECLAMANTE solicita el reintegro de un cartucho de tinta negra marca Epson o el importe del mismo. Argumenta su postura en que, tras utilizar un pack de cartuchos compatibles para su impresora, apreció que no tintaban correctamente; por lo que pasó por el comercio y la dependiente le dijo que se los cambiaría por otros originales; y que como también tenía otro negro sin utilizar, lo llevó para que se lo sustituyeran.

Que considera que el canje que le hicieron: cinco cartuchos compatibles, por un pack de cuatro originales, sin coste; no es correcto, pues si lleva cinco unidades quiere otras cinco.

A su vez la parte RECLAMADA entiende que su actuación no puede ser cuestionada, pues el canje llevado a cabo y la asunción, por su parte, de la diferencia en el coste entre cartuchos compatibles depositados por el cliente y los originales entregados al mismo, pone de manifiesto el trato impecable que dieron al hoy reclamante.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

Al respecto, el Colegio Arbitral, tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente, acuerda dictar laudo en equidad, desestimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor.

En efecto, en ningún momento del relato efectuado por el usuario, respecto de las palabras de la dependiente, se le ha escuchado que en la frase “te los cambio por cartuchos de la marca”, apareciese “sin cargo adicional”, por más que así lo quisiera interpretar.

Además, bastante es que, un material fungible, tras ser utilizado, y/o tras haberse adquirido en pack, en una fecha indeterminada, se sustituya.

Es más la pretensión que, tras el cambio efectuado, aún se mantiene no cabe más que reputarse de, cuanto menos, desproporcionada y de atenderse se estaría propiciando un “enriquecimiento injusto”, lo que no se contempla por los árbitros actuantes.

Joyería-Relojería:

PULSERA DE FIRMA EXTRAVIADA EN LA JOYERÍA DURANTE SU REPARACIÓN

La RECLAMANTE solicita una compensación por la desaparición de una pulsera de calabrote de firma mientras estaba depositada para su reparación en la joyería reclamada.

El representante de la empresa RECLAMADA manifiesta que el objeto ha desaparecido tras haber sufrido un robo en su establecimiento y que, tras diversos avatares judiciales con su aseguradora, no ha conseguido que ésta cubra los gastos sobrevenidos por lo que ofrece a cambio otra pulsera similar a la sustraída.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

A la vista del resguardo de depósito, no se observa dato alguno que haga referencia a la firma de la pulsera, se dice simplemente, pulsera de calabrote fina. Además, ni la joyería que recepcionó, ni el profesional que efectuó el arreglo, pueden afirmar o negar si era una pulsera de la firma reclamada.

De otro lado, no parece razonable, aunque hayan transcurrido 20 años desde su adquisición y consiguientemente no exista factura que acredite su compra, que la reclamante manifieste que su pulsera es de una determinada firma, si ello no fuera así.

A la vista de lo expresado por los intervinientes y de la documentación obrante al expediente, el Órgano Arbitral dispone que la mercantil abone a la consumidora la cantidad de 600 euros como compensación por la joya desaparecida, estimando parcialmente la pretensión de la reclamante

COLGANTE Y PENDIENTES DE CRISTAL DEFECTUOSOS

El RECLAMANTE manifiesta haber adquirido un colgante y unos pendientes de cristal, los cuales unos meses más tarde fueron cambiados por otros, debido a que los cristales se despegaban. Posteriormente, tras dicha sustitución, vuelve a surgir el mismo problema y estando todavía en garantía, no se los cambian.

Entiende que es un problema repetitivo, al que no se da solución.

La representante del establecimiento RECLAMADO manifiesta que en primera instancia se procedió al cambio porque la marca entendió que había un problema de fabricación.

No sucede así en el segundo supuesto ya que en este caso los cristales están descoloridos, parece ser que por un inadecuado uso, al haber sido mojados o perfumados sin haber seguido los consejos de cuidado de la marca, la cual se proporciona adjunta a la garantía, y que además se explican al comprador.

Valoran este caso tal como indica la marca, que es quien finalmente decide, siendo que el uso inadecuado ha provocado el cambio de tonalidad y el desprendimiento de los cristales.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

Una vez realizada la pertinente inspección ocular, el Órgano Arbitral considera que, en efecto, es muy probable que el cambio de tonalidad que presentan las piezas, así como el desprendimiento de los cristales, se haya podido originar por la acción continuada del alcohol en forma de perfume sobre los mismos.

Por lo actuado, el Órgano Arbitral desestima la pretensión sustentada por la reclamante frente a la joyería, no procediendo que la tienda sustituya un material que, aún en periodo de garantía, no reputamos defectuoso sino indebidamente conservado.

Mascotas:

ANIMAL QUE FALLECE AL POCO TIEMPO DE SU ADQUISICIÓN

El RECLAMANTE manifiesta que adquirió un conejo en la tienda reclamada, el cual falleció una semana después de su compra.

Se aportó a la tienda vendedora un informe veterinario en el que se indica el motivo de la muerte.

Al tener un desplazamiento fuera de la ciudad, se contactó con el vendedor para indicarle esta circunstancia y se le dijo que la revisión podía posponerse unos días para la vuelta.

Se solicita asimismo la devolución del importe de compra, pues en el tique de venta se dice que si se produce la muerte del animal, no habiendo transcurrido quince días, se reembolsará el dinero.

El RECLAMADO, expone que el problema surgido, lo ha sido a causa del comportamiento de la propietaria por no ir a la revisión que se le indicó cuando compró el conejo, ya que es en el veterinario que se le señalaba, y no en otros, donde se hacía efectiva la garantía.

El animal es transportado a otra provincia, habiéndole podido provocar estrés este traslado. Se le ofrece un conejo de reposición y no lo quiere. No devuelve el dinero de la compra del animal, puesto que la garantía debía haberse hecho efectiva en la clínica concertada con ellos.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral valora que la tienda observa un comportamiento errático, pues una vez ofrece sustituir el animal muerto por otro, y en otra ocasión no lo ofrece.

Del informe veterinario de la clínica que le trató no se obtiene una información irrefutable, pero se sugiere que la causa probable de la muerte haya sido una “coccidiosis”, seguramente adquirida en el tiempo y que se pudo desencadenar al ser sometido al estrés de un viaje, cambio de temperatura, etc.

Por lo actuado, dado el tiempo transcurrido, y teniendo en cuenta que, cuando finalmente la consumidora solicitaba el animal de sustitución, la tienda se retractó en su ofrecimiento, decidimos que queda definitivamente resuelto el contrato entre las partes, reintegrándole el importe pagado por el conejo (34,95 euros); no considerando reembolsables los gastos veterinarios en los que incurrió la reclamante.

Dicho reembolso se llevará a cabo en la tienda donde se vendió el animal, en el improrrogable plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación.

Por todo ello, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

OPERACIÓN QUIRÚRGICA DE ANIMAL CON POSTERIORES SECUELAS FÍSICAS

La RECLAMANTE manifiesta que llevó a su perra al centro veterinario reclamado para que la castraran, desconociendo quién la iba a operar, ni los posibles efectos secundarios que podría tener la intervención.

Cuando la recogió tenía varias grapas y una gran incisión, y desde entonces el animal padece pérdidas de orina constantes. Si hubiera conocido estos resultados no hubiera realizado la intervención, por lo que pretende se le compense económicamente de acorde a la gravedad de los hechos.

En su turno de réplica, el representante de la clínica RECLAMADA, manifiesta que a la perra en cuestión (de raza Bulldog francés) se la cita para realizar un estudio prequirúrgico, consistente en analítica sanguínea y ECG y, si procede, realizar la esterilización.

Dado que ambas pruebas tienen resultados normales, se informa a la propietaria de la técnica quirúrgica a realizar y de las posibles complicaciones quirúrgicas y posquirúrgicas que pudieran surgir, firmando la propietaria el consentimiento informado, por lo que se realizó la intervención quirúrgica sin ninguna complicación relevante y, se da de alta a la perra.

Dice que es en momento posterior cuando conoce el problema sobrevenido.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

No cuestiona este Colegio Arbitral el disgusto y las molestias sobrevenidas a la propietaria de la perra por la incontinencia urinaria de la misma, pero no hay investigación clínica al respecto que asevere de manera tajante e indique que hay una relación causa-efecto entre la ovario histerectomía practicada y la incontinencia sobrevenida, complicación que es muy infrecuente e incluso extremadamente rara si ésta se realiza después de los tres meses de edad.

En conclusión, consideramos que la intervención clínica fue correcta. Que desafortunadamente hubo un efecto secundario; pero en ningún caso se puede efectuar una imputación de responsabilidad a la clínica que gestionó de manera correcta los protocolos de actuación y realizó la posterior intervención.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad desestimatorio de la pretensión sustentada por la reclamante frente a la clínica veterinaria reclamada.

Mobiliario-Decoración:

ADQUISICIÓN DE SOFÁ DEFECTUOSO

El RECLAMANTE manifiesta que adquirió un sofá en el establecimiento reclamado por un importe de 345 euros y que solicitó un tiempo después un cambio del mismo, puesto que los muelles de la chaise longue se habían salido de su lugar.

Dado que el referido sofá ya no se fabrica, pretende se le devuelva el importe del mismo.

El RECLAMADO, en su turno de réplica, manifiesta estar en disposición de sustituirlo por otro de las mismas características y precio, después de advertir que el referido sofá tenía un descuento por ser el que figuraba en la exposición.

Dice también que en efecto, el sofá estaba deteriorado y manifiesta, finalmente, su disposición a cambiarlo en el entendido de que tienen uno de las medidas precisas en color negro, pero no en blanco y negro como pretende el comprador.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

Dado que expresamente se ha solicitado un arbitraje en derecho ha de decirse que al implicar a un producto defectuoso, hecho mencionado por el consumidor y admitido por la mercantil, no procede sino la resolución del contrato entre las partes, por estar ante un producto defectuoso y la restitución del dinero que se abonó por él.

Por tanto, a la recepción de la presente notificación y en el domicilio de la parte reclamante, la empresa retirará el sofá que en su día vendió y reintegrará al consumidor la cantidad por él abonada (345 euros).

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo estimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor.

INSTALACIÓN DEFECTUOSA DE MOBILIARIO DE COCINA

El RECLAMANTE manifiesta que el objeto de la controversia es la instalación de una encimera adquirida en tienda, la cual resultó dañada y no se realizó correctamente, pues quedó una fuga de gas.

Aunque tras una nueva intervención del instalador, presuntamente, se corrigió el problema, finalmente la instalación fue precintada por gas natural al presentar una fuga.

En momento posterior, el reclamante llamó a otro instalador que subsanó el problema y permitió que se volviese a disponer del servicio de gas.

El RECLAMADO, en su réplica, expone que todos sus instaladores llevan aparatos de control y según sus mediciones, nada había incorrecto.

Esta versión queda desmontada por un dato objetivo, cual es el precinto sufrido por la instalación por presentar fuga de gas.

El reclamado se disculpa ante su cliente, disculpa que queda recogida por el Órgano Arbitral.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral dispone que la empresa reclamada, no solo devuelva el dinero que cobró por su instalación, la cual como ya queda acreditado no fue correcta, sino que también se haga cargo de la factura generada por la intervención del segundo instalador que finalmente permitió con su trabajo que se pudiera volver a suministrar gas al domicilio de la consumidora.

Así paliará, no sólo el trabajo mal hecho, sino los daños causados a la propia encimera y la situación de riesgo a la que se vio sometida su cliente, así como también la indisponibilidad del servicio de gas.

Por tanto, mediante el envío de un talón nominativo a la dirección del reclamante, la mercantil abonará a su cliente la cantidad de 113,52 euros, en el improrrogable plazo de 5 días hábiles.

Por lo actuado, se dicta laudo estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

Óptica:

DETERIORO DE GAFAS ADQUIRIDAS

El RECLAMANTE manifiesta que el objeto de la controversia son unas muescas que han ido apareciendo progresivamente en las lentes de las gafas que en su día adquirió en el establecimiento reclamado, y por las que abonó 535 euros.

El RECLAMADO dice que el adquirente escogió unos lentes que no se correspondían con los que le fueron recomendados por la Óptica, conforme a su experiencia profesional.

Transcurrido más de un año el cliente se presenta en el establecimiento mostrando las gafas adquiridas, cuyos lentes presentan ciertas señales de deterioro. Se remiten al fabricante y éste informa que el origen de los defectos ha de relacionarse con un inadecuado mantenimiento en el uso cotidiano de las mismas, por lo que consideran no ser responsables de dicho deterioro.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras observar las gafas y los lentes de las mismas, comprueba que, en efecto, existen esos daños.

Se valora también el estuche proporcionado, en su día, por la óptica y el lienzo que se utiliza para su limpieza.

La conclusión a la que se llega es que, la hechura de la montura hubiera requerido una funda de tamaño superior, ya que aquella en la que van guardadas las gafas y que fue proporcionada por la óptica, ha provocado que con el tiempo se hayan deteriorado por el roce que los cristales hacen en la zona interior, la cual presenta ciertas rugosidades. Al principio sería de manera leve, pero con el transcurso del tiempo y por la propia naturaleza de las lentes, el daño se ha ido extendiendo por zonas de la superficie más amplias.

Consideramos, por tanto, que la óptica tiene cierta parte de responsabilidad en el daño sobrevenido por no haber proporcionado a su cliente el estuche idóneo para guardar las gafas, lo cual ha provocado de manera indirecta que éstas resultasen dañadas.

Por lo actuado, se dicta laudo parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante, disponiendo que la mercantil devuelva una parte proporcional del importe, que en su día, abonó el cliente, cuantificado en 250 euros.

ESTRUCTURA DE GAFAS DETERIORADA CON EL USO

Manifiesta el RECLAMANTE que compró unas gafas de sol de marca reconocida, cambiando los cristales originales por unos graduados, y que, en momento posterior a la compra, se le han pelado las patillas en una capa exterior que parece ser compacta, cuando en realidad es incolora cubierta de una fina capa de plástico que va ocasionando la reaparición del tono “incoloro”, presentando un mal aspecto visual, por lo que pretende se le cambien al considerar que es un producto de mala calidad. A mayor abundamiento, le han informado en otro establecimiento que no tendría porqué producirse esa situación, ya que el tono va inyectado y no cubierto con una película.

Desu lado, el representante de la óptica RECLAMADA informa que las gafas compradas por su cliente, eran de un importe de 110 euros, con cristales graduados e IVA incluido, y que, cuando acude el reclamante a la óptica e indica que las varillas se estaban pelando por la zona de apoyo de las orejas, consideran que es como consecuencia del propio roce del uso y del sudor, como así se contrasta con otras gafas que aporta y que no habiéndolas comprado en sus dependencias, tenían el mismo problema. No obstante, intentan buscar una solución proponiendo pedir unas varillas originales al fabricante, dándole un precio de 19 euros por cada una de ellas, IVA incluido, y con un plazo de entrega de siete días.

El cliente no acepta pagar. Pese a ello y para intentar seguir manteniendo una buena atención comercial, se le ofrece un 50% de descuento en las varillas nuevas originales, reiterándose en su negativa de abonar cantidad alguna.

Consideran que han cumplido suficientemente con su cliente, que las gafas no tienen ningún defecto de fabricación sino que se han desgastado transcurridos más de tres años por el propio uso y que se le ha ofrecido una opción comercial justa, reduciendo su importe a la mitad, ofrecimiento que reiteran en el Acto de la Audiencia.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral considera, tras examinar las gafas objeto de la controversia y alguna otra aportada de manera complementaria, que no estamos ante un defecto de fabricación, sino ante un desgaste por uso. El acetato de la composición de las gafas tiene un tono uniforme, con tinte veteado y como ya se ha dicho no hay indicio alguno que pueda hacer pensar que exista un problema de origen.

Por tanto, en el entendido de que no se está haciendo imputación de responsabilidad alguna a la óptica, sino que se hace propio el ofrecimiento comercial por ella formulado, disponemos que en el improrrogable plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación, y en la sede comercial de la óptica, el consumidor deposite sus gafas para que le sean sustituidas las varillas por otras nuevas, abonando de manera simultánea la cantidad de 19 euros.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante frente a la óptica reclamada.

Textil:

DISCREPANCIAS CON LA CONFECCIÓN DE UN VESTIDO DE ALTA COSTURA

La RECLAMANTE manifiesta que encargó la confección de un vestido a medida de alta costura. Que, en las pruebas que se realizaron con carácter previo a su terminación, había tela suficiente para su confección, comprobándole el día de la entrega al llegar a su domicilio que se habían hecho añadidos en el bajo del vestido. Solicita se revise el mismo y se le reintegre la cantidad que pagó por él.

La RECLAMADA expone que desde el primer momento de la confección la prenda presenta los cortes necesarios para ir procurando la talla, volumen y largo del modelo, y que se atendieron telefónicamente cuantas dudas se le suscitaron a la cliente y lamentan que el resultado final no haya sido del agrado de ésta, pero consideran haber realizado su trabajo de manera correcta.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, a la vista del reportaje fotográfico que acompaña a la documentación, de las manifestaciones de las partes, y de la inspección visual del propio vestido, ha de coincidir con la empresa en que los tales cortes existieron desde el principio de la confección, sino hubiera sido imposible que la prenda tuviera vuelo.

Ello no obstante, el resultado final del trabajo no es brillante pues no ha habido una confección idónea y es comprensible que el resultado final no haya sido del agrado de su propietaria.

Valorando lo expuesto, así como el hecho de que el vestido fuese utilizado, nos hace no considerar procedente atender a la cuantía indemnizatoria pretendida por la consumidora, sino simplemente compensarla de manera proporcional por la ya comentada falta de diligencia en el rematado final de la prenda.

A la recepción de la presente notificación, y en la sede de la mercantil, ésta reembolsará a su cliente, la cantidad de 250 euros.

Por lo actuado, dicta por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora frente a la mercantil.

ADQUISICIÓN DE UN VESTIDO QUE DESTIÑE

La RECLAMANTE manifiesta que el objeto de controversia es un vestido de color fucsia que se adquirió y destiñó de tal manera que manchó el resto de la ropa y complementos que portaba en ese momento, así como su propio cuerpo, por lo que se personó en la tienda pretendiendo que se le compensara por los daños sufridos.

La RECLAMADA manifiesta que en efecto, al estar el vestido deteriorado se hicieron cargo de él y reintegraron a la compradora el importe del mismo.

Recogieron de igual manera las prendas que se habían manchado para llevarlas a la tintorería donde se limpiaron, habiendo quedado en correctas condiciones de uso según su criterio.

La usuaria sigue mostrando su disconformidad, afirmando que las prendas deterioradas no han quedado correctamente limpias, por lo que pide se le compense por su importe así como también solicita una compensación por daños morales.

No aporta factura de compra, pero si un listado obtenido por Internet del precio actual de las mismas emitido por el establecimiento donde las adquirió.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral considera que no debe pronunciarse respecto del vestido que generó la controversia ya que, según manifiestan las partes, su valor de compra ha sido compensado.

Tampoco va a entrar a conocer de los daños morales pretendidos por la parte actora, pues no es competencia de este Órgano pronunciarse respecto de ellos, sugiriendo a la reclamante, si así lo considera pertinente, se dirija en demanda de esta compensación a la jurisdicción ordinaria.

Sí valora respecto del resto de las prendas (leggings, sujetador, vestido y bolso) que han resultado dañadas por el tinte de color fucsia y que va a fijar una compensación económica por ellas.

Dicha compensación, no se cuantifica por la totalidad de su importe, ya que entiende que con carácter previo al daño sobrevenido, han tenido un uso, por lo que ha de minorarse el valor compensatorio.

Por todo lo dicho, se estiman parcialmente las pretensiones de la consumidora y se fija el importe a devolver en la cantidad de 170 euros, contra la entrega de los restos a dicho establecimiento.

Varios:

CASCO DE MOTOCICLETA DEFECTUOSO

El RECLAMANTE manifiesta que compró un casco de motocicleta por un importe de 269,90 euros. Aproximadamente seis meses después de la adquisición lo llevó a la tienda, pues las bisagras de la mentonera se rompieron. Tras repararse, cambiando la tienda los mecanismos, volvieron a romperse. Diez meses después vuelve por tercera vez a la tienda porque se rompen una vez más.

Pretende se le devuelva el precio pagado ya que considera que hay un daño en origen. Por tres veces en menos de un año se ha roto la pieza. No considera que realice un mal uso del casco, pues ni siquiera lo guarda en la caja de la moto, y lo lleva consigo tanto en su casa como en el trabajo.

El RECLAMADO expone que, en efecto, es cierta la compra del casco y ciertas también las dos reparaciones efectuadas, pero es más cierto que tal como dice el fabricante, que no el vendedor, los defectos observados son un caso inusual.

El casco se envió al fabricante precisamente para que aquél determinara si el producto era defectuoso y en ese supuesto procediera a su cambio o abono, afirmando la inexistencia de defecto y sugiriendo la posibilidad de un mal uso.

Finalmente como la fábrica atribuye los defectos denunciados a un mal uso del comprador, entiende que no procede compensación alguna.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, a la vista de lo relatado por los intervinientes y de la documentación obrante al expediente así como examinado el casco objeto de la controversia, considera que “prima facie” existe una contradicción en lo narrado por la mercantil, ya que de una parte, indica que se podría estar ante un defecto “inusual” y por otra parte, alude a un “mal uso” del consumidor.

Aunque el referido defecto fuese “inusual”, consideramos que en este caso se ha producido, pues revisado el casco, de color blanco y por tanto más susceptible de presentar un aspecto diverso a aquel que tenía cuando se compró, vemos que la tonalidad blanca está impoluta, que no hay arañazos ni pérdida de color en toda su superficie y que el único elemento averiado de todo el conjunto, son las mencionadas bisagras que en un lapso temporal muy breve, han fallado al menos en tres ocasiones.

Es por ello por lo que los árbitros deciden por unanimidad dictar laudo en equidad estimatorio de las pretensiones sustentadas por el consumidor frente a la mercantil.

Así pues, en el improrrogable plazo de siete días hábiles y contra la entrega del tan mencionado casco por parte de su propietario a la tienda, ésta le reintegrará la cantidad de 269,90 euros, importe del objeto de arbitraje. Asimismo, sugerimos a la mercantil, que repita la acción si lo considera procedente frente al fabricante del casco.

CUBERTERÍA EXCLUSIVA QUE PRESENTA DEFECTOS

La RECLAMANTE manifiesta que compró una serie de cubiertos en el establecimiento reclamado y que algunos de ellos, tras un uso muy breve presentan desperfectos por corrosión, motivo por el que volvió a la tienda para pretender devolverlos.

Tras contactar con la dueña del establecimiento, le expresa que no le cambia la mercancía y que no procede la devolución del dinero. Que el plazo de garantía del producto ya ha vencido y que no iba a dar información sobre la calidad de la mercancía vendida.

Por ello, considera que no cumplen con la normativa en materia de importación, así como también en materia de higiene y salud.

La RECLAMADA manifiesta que se adquirieron, seis cuchillos, seis cucharas, seis tenedores y seis cucharillas de un modelo, por un importe de 217 euros. Dichas piezas forman parte de una cubertería que consta además de cubiertos de pescado y de servir, pero que para mayor facilidad del cliente, se venden por piezas sueltas.

Dos meses después, el cliente les comunicó que los cubiertos presentaban signos de corrosión y que se correspondían a una cubertería barata.

Dice también que este modelo de cubertería tiene imitaciones de bajísima calidad que ha visto comercializar en algunos otros lugares, pero nada tienen que ver con la original.

Acepta también el cambio de algún cubierto, si los clientes los encontraban defectuosos.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras observar las piezas en litigio no ve en ellas defecto alguno, salvo en la empuñadura de un cuchillo, no considerando por tanto que estemos ante un producto defectuoso, no procediendo pues el reembolso de cantidad alguna.

A mayor abundamiento, la empresa aporta un certificado del fabricante, Becara, S.L. en el que se dice que: “Les informamos que esta cubertería está fabricada en acero inoxidable. La composición de sus elementos es la siguiente: acero 18/8, con un contenido en cromo superior al 16% y contenido en níquel superior al 8%. Esta cubertería está en colección y a la venta en su empresa desde el año 1998, no han recibido reclamaciones al respecto”. Por ello, el Órgano Arbitral considera que no existe, por tanto, problema higiénico-sanitario que impida su normal utilización.

Por lo actuado, dicta por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad, desestimatorio de la pretensión sustentada por la reclamante, pudiendo ésta, si así lo considera oportuno, personarse en el establecimiento reclamado al objeto de sustituir el cuchillo dañado, por otro nuevo, sin coste alguno.

Varios:

ANULACIÓN DEL ENCARGO DE UNA CORONA FUNERARIA

La RECLAMANTE se ratifica en su solicitud inicial de la devolución de los 150 euros que abonó por encargo de una corona.

Argumenta su postura en que anuló su pedido tan sólo diez minutos después de haberlo efectuado y, sin embargo, el comercio tan sólo le facilitó un vale de tal cuantía para poderlo gastar durante un año.

Asimismo, señala que posteriormente la floristería le ofrece devolver 70 euros, ya que entiende que las tareas efectuadas en el intervalo entre el encargo y la anulación del mismo ascienden a 80 euros; lo que no admite.

La RECLAMADA sostiene que la cliente se demoró más de media hora en anular el pedido y, como expresó que era muy urgente, los cuatro operarios de la empresa trabajaron en aquel, de tal suerte que a la media hora ya estaban entre un 50% y un 60% de las tareas finalizadas.

De hecho las flores preparadas a tal efecto (cortadas a las medidas correspondientes) hubieron de ser tiradas.

Sí admite haber ofrecido la devolución económica a la que hace mención la reclamante.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente, acuerda por unanimidad de sus miembros dictar laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

En efecto, y aunque no se ha adverado el tiempo transcurrido desde el encargo hasta la anulación del mismo, es lo cierto que hubo un período en el que los profesionales del establecimiento trabajaron, preparando, si no todas, sí parte de las flores que iban a utilizarse.

Otra cuestión es valorar esas tareas en 80 euros, tal y como mantiene la reclamada, o en 0 euros, tal y como sostiene la reclamante.

Ante tales circunstancias, se entiende que 50 euros satisfarían los costes derivados del frustrado encargo.

Así, el establecimiento mercantil procederá a devolver 100 euros a la usuaria, en efectivo metálico; que aquella o la persona a quién autorice retirará del comercio, en un plazo no superior a 15 días hábiles a contar desde el siguiente al del recibo del presente.

Venta Directa/Electrónica/por Correo:

DEVOLUCIÓN DE BOLSO ADQUIRIDO POR CORREO

El RECLAMANTE recibió la publicidad de un bolso por un importe de 150 euros que encargó, pero al recibirlo no le gustó y pretendió devolverlo.

Le dijeron que pasarían a recogerlo, pero no se produjo tal recogida, por lo que se lo envió mediante el servicio de correos, de vuelta a la empresa.

Posteriormente, como no acusaban recibo, contactó telefónicamente con ellos y de manera verbal le dijeron que sí se había recepcionado, pero le siguen reclamando de manera escrita y por teléfono el pago, pues continúan diciendo que no se ha producido la recepción de la mercancía.

El RECLAMADO, manifiesta que la consumidora se acogió a una oferta para la adquisición de un conjunto que le fue remitido a su domicilio, a través de una agencia de transporte.

De contrario, la reclamante dice haber devuelto la mercancía a través del servicio de correos, aportando un resguardo acreditativo de haber realizado dicha expedición.

Tal devolución no ha tenido entrada en el almacén de la empresa, y por tanto al carecer de documento alguno que acredite la devolución de la mercancía, no se puede cancelar la cuenta del cliente.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral observa que la dirección que figura en el impreso del servicio de correos no se corresponde con la empresa, con lo cual aunque de manera verbal la consumidora manifieste que por parte de la mercantil se le ha ratificado la recepción de tal envío, no hay constancia documental del hecho.

Por ello, entendemos que la reclamada está en su legítimo derecho de pretender el pago, por el envío de la mercancía que realizó en su día, y de la que como ya queda dicho no hay constancia de que haya sido recepcionada de vuelta, por la empresa.

Por lo actuado, el Órgano Arbitral dicta por unanimidad de los árbitros laudo desestimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

Venta Directa/Electrónica/porCorreo:

PROBLEMAS EN DEVOLUCIÓN DE CONJUNTO DE MAGNETOTERAPIA

El RECLAMANTE indica que se le ofreció una sesión gratis con un aparato que presuntamente tenía propiedades curativas, diciéndole que los efectos curativos se notarían a los dos días y que si en cuatro o cinco días no se advertía una mejora le cambiarían el aparato o se lo retirarían.

Por ello, continuó utilizándolo y al no ver resultados llamó a la empresa para devolverlo. Allí, el comercial que le atendió se demoró dándole largas hasta que finalmente le dicen que ha de pagar puesto que ha transcurrido el tiempo del que disponía para devolverlo.

Dice asimismo que pretende llevar la máquina a la empresa pues se marcha del país.

El RECLAMADO alega que, el consumidor adquirió un conjunto de magnetoterapia por un importe de 2.145 euros a abonar en mensualidades de 65 euros. De manera simultánea se firma un contrato para financiar la citada compra.

Considera que el plazo de desistimiento ofrecido (7 días) se ha cumplido, puesto que han transcurrido más de tres meses desde la entrega del pedido; añadiendo además que el propio reclamante realizó varias pruebas e incluso lo hace antes de suscribir el contrato.

No puede por tanto transigir con la devolución de la mercancía y formula expresa reconvencción por la cantidad de 2.080 euros.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral infiere que, pese a que en efecto el reclamante probó antes de contratar el producto adquirido, hay constancias de varios intentos de contactos para resolverlo dentro del plazo previsto para los celebrados fuera de establecimiento mercantil.

Estimamos que el contrato puede considerarse como no perfeccionado, puesto que a la esposa del reclamante se le ofrece en su día un aparato con presuntas cualidades curativas, y en la propia alegación de la empresa se dice que “la efectividad de la magnetoterapia no es igual en todos los casos”.

Pero si, a pesar de ello, este error en la identificación de un elemento básico para la formalización en contrato no fuera bastante, ha de señalarse también que la parte actora pretendió devolverlo desde el primer día que tuvo a su disposición el referido aparato, y que no fue sin la demora propiciada por el propio comercial de la reclamada, que provocó que pasasen los plazos para que deviniera ineficaz la resolución del contrato celebrado al amparo de la normativa.

Por lo actuado, dictamos Laudo estimatorio de la pretensión sustentada por la reclamante, y decidimos que ambas partes queden liberadas de recíprocos derechos y obligaciones, la mercantil hará las gestiones pertinentes para que el contrato de financiación derivado del contrato principal, quede sin efecto, no considerando tampoco que proceda la reconvencción formulada expresamente por la reclamada.

Enseñanza:

PUBLICIDAD EN CONTRATO DE ENSEÑANZA

El reclamante manifiesta que solicitó la anulación de la contratación llevada a cabo y del importe total de la misma, con devolución de los importes que se hubiesen abonado, al considerar que ha existido publicidad engañosa en la información y en la publicidad que, respecto del curso concertado, hizo la entidad.

El reclamado expone que su cliente suscribió todos los documentos correspondientes, donde constaban las condiciones de la contratación y además evidenciaban que el certificado que emitían era interno de la empresa (cláusula C del contrato suscrito) y servía de preparación para acceder a las pruebas libres de obtención del título oficial.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras analizar cuanto se ha actuado y estudiada la documentación obrante al expediente, considera que las condiciones aparecían reflejadas y a las mismas prestó avenencia la reclamante, estampando su firma.

Además, en ningún momento ejerció el derecho de desistimiento que la amparaba, y del que tuvo conocimiento desde la misma fecha de formalización de la contratación, y de sus términos.

En definitiva, no se puede declarar la nulidad contractual, por las razones antes expuestas, aunque la publicidad general de la mercantil, pudiera dar lugar a equívoco; ya que el equívoco desaparece al leer los documentos contractuales.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, LAUDO en equidad desestimatorio de la pretensión sustentada por la reclamante.

RESOLUCIÓN DE CONTRATO DE ENSEÑANZA POR INSATISFACCIÓN DEL ALUMNO

El RECLAMANTE dice haberse sentido engañada por el comercial que la visitó en su domicilio, el cual le informó respecto de curso que contrató que tenía carácter oficial, no siendo así.

Dice también que, pese a las buenas calificaciones que obtuvo en las pruebas internas de la academia, cuando acudió al examen libre obtuvo una nota mucho peor porque gran parte del temario que se le había proporcionado, no se correspondía con la prueba que posteriormente le pusieron. Asimismo dice no haber realizado práctica alguna.

Manifiesta, finalmente, que en base a lo recogido en el clausulado contractual, pretende se le reintegre el importe del curso que en su día abonó y que asciende a 2.156 euros.

El RECLAMADO, tras haber analizado el expediente del reclamante, tanto desde el punto de vista administrativo como académico, nos informa que las prácticas son un servicio gratuito y que se han realizado las gestiones necesarias con la empresa elegida por el alumno para la realización de sus prácticas, entendiendo que no procede la devolución del importe solicitado.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral, a la vista de lo alegado por el reclamado, decide que no procede la devolución del importe de las prácticas por cuanto manifiestan que éstas son gratuitas.

Ha de señalarse también que el comercial, pese a que viene recogido en el documento contractual, tampoco especificó a la parte reclamante que la enseñanza impartida por la mercantil era de carácter privado, pero si esta cláusula C) del contrato de tomarse en consideración, también habría de considerarse la denominada: "garantía total", en la que el reclamado dice que: "si el alumno no queda satisfecho, se le reembolsarán los honorarios abonados, quedando de su propiedad todo el material de enseñanza suministrado por el centro,...".

Por último ha de señalarse también, que la consumidora pretendió manifestar su disconformidad por escrito dentro de los plazos previstos y que dicha documentación fue rehusada por la empresa, como así manifiesta el servicio de correos.

Por lo actuado, consideramos que pese a que la alumna pretende la devolución total del importe que se le cobró, ha debido ver la mencionada cláusula C de su contrato, en la que se recoge el carácter privado de la enseñanza recibida, pero ha de considerarse también que ha recibido una formación.

Contrastando los posibles incumplimientos, en los que han incurrido tanto reclamante como reclamada, decidimos que el importe del curso sea soportado por mitades por ambas, por lo que dictamos Laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

Peluquería/Institutos de Belleza:

INSATISFACCIÓN CON TRABAJO DE “ALISADO JAPONÉS”

La RECLAMANTE manifiesta que acudió a la peluquería reclamada y pagó 80 euros por un alisado japonés. Le han dejado el pelo, igual que lo tenía, por lo que pretende o bien se le devuelva el dinero o bien se le haga un bono para utilizarlo en la peluquería. Se lo ha hecho en ocasiones anteriores, con resultados satisfactorios.

El RECLAMADO manifiesta que le hizo a su cliente un alisado japonés advirtiéndole que no podía teñirse el pelo en una semana. Sin que hayan transcurrido siete días, la cliente se presenta en el negocio pidiendo que se le devuelva el dinero o se le haga un bono para utilizarlo en la peluquería.

La empresa le ofreció volver a realizar el alisado japonés, y en caso de que tampoco fuera fructífero, se le devolvería el dinero o se le haría un bono tal como había pedido. Se negó a esta segunda intervención, por lo que al comprobar, además, que ella misma se había teñido el pelo, sin dejar transcurrir la semana recomendada, no se puede responsabilizar a la empresa del resultado sobrevenido.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras escuchar las manifestaciones de los intervinientes, dispone de un único dato objetivo cual es el de la recomendación hecha por el establecimiento en el sentido de que la consumidora no se tiñera el pelo hasta haber transcurrido siete días, cosa que no hizo ya que a la vista de las fechas, se observa que dicho plazo no se cumplió.

No se puede efectuar, por tanto, imputación de responsabilidad alguna a la mercantil, por lo que el Órgano Arbitral por unanimidad de sus miembros dicta en equidad laudo desestimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

TEÑIDO DE CABELLO Y EXTENSIONES INSATISFACTORIO

La RECLAMANTE se ratifica en su solicitud de indemnización por importe de 220,90 euros, argumentando su petición en la incorrecta actuación profesional, habida cuenta que: por una parte el tinte aplicado no dio como resultado el color elegido y, por otra parte, que la aplicación de aquél en las extensiones las dañó irrecuperablemente sin que, en ningún momento fuese advertida del riesgo que podría conllevar su tintada.

A su vez, la RECLAMADA reitera la oposición a la imputación de que es objeto y, tras indicar los trabajos realizados, sostiene que al tiempo de teñir las extensiones y dado que la calidad de las mismas le hizo sospechar sobre el resultado final del tratamiento, realizó una prueba con el consentimiento de su clienta y la madre de ésta y, ante la anuencia sobre el mismo, procedió a tintar todos los mechones entregados.

Además, considera excesivo el precio de reposición de las extensiones que solicita la cliente, aportando como prueba un presupuesto de dichas extensiones por un total IVA incluido, de 71,74 euros.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral, tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente y una vez oídas las partes, acuerda dictar laudo parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

Respecto al análisis del tratamiento aplicado sobre el cabello, en su faceta de tinte, que es la controvertida, no puede atenderse a la petición formulada por la usuaria, habida cuenta que, como se ha manifestado, el tinte aplicado fue el elegido, aunque la reacción con el cabello no consiguiese el tono deseado.

Otras circunstancias concurrieron en relación a las extensiones; por una parte y desde la profesionalidad de la peluquería hoy reclamada, quizá no se debería haber abordado la tarea solicitada ante los riesgos que aquella conllevaba; por otra parte, ha de considerarse que si hubo prueba previa -lo que no es reconocido por la parte reclamante-, y aquella fue integral, a saber teñido, lavado y secado, no es asumible que, ante el resultado presentado y reconocido por la peluquera -que indica que dada la calidad del artículo, al ser sometido al secador se quebró y encrespó-, su clienta o nadie hubiese aceptado que se aplicase el dicho tratamiento en los restantes mechones que llevó.

Con estas consideraciones no cabe más que cuestionarnos la realización de dicha prueba, en todas sus fases y que ante las mismas se obtuviese el permiso de la particular para que los otros mechones de su propiedad se dañasen también.

En mérito de lo expuesto, se dispone que la mercantil indemnice a la reclamante con la cantidad 100 euros, con la que se cubriría el coste del tratamiento del tinte de las extensiones y la sustitución de aquellas, una vez aplicado la depreciación por uso de las dañadas.

Reparación de Electrodomésticos:

DEFICIENTE REPARACIÓN DE LAVADORA

El RECLAMANTE pretendió que se le reparase una lavadora, sustituyendo una pieza por una que no era original, sino de un frigorífico. Le cortaron cables de manera indebida para encajarla y el agua se salía por todas partes. Pretende le devuelvan el dinero que se le cobró (290,40 euros), más una indemnización de 200 euros por los daños sobrevenidos por su negligencia así como también los daños morales.

El RECLAMADO sostiene que recibieron un aviso para reparar, que se confeccionó un presupuesto el cual fue aceptado por el cliente. Que en momento posterior se les informó que no funcionaba correctamente y volvieron a acudir al domicilio donde ya no se les permitió el acceso pues había un técnico de la marca reparándola y por ello se niegan a atender la pretensión de su cliente.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, una vez examinada la pieza en cuestión, considera que no se corresponde con el electrodoméstico en el que se pretendió instalar. Por ello, y valorando asimismo que la reparación resultó fallida y que hubo de intervenir otro técnico finalmente para solventar el problema, dispone que la mercantil, contra la entrega de la válvula, reintegre a su cliente el importe de ésta (47,64 euros más IVA), así como también minorar el importe de la mano de obra, sumando a la cantidad anteriormente reseñada 96,18 euros.

Por tanto, en la sede comercial de la empresa y en el improrrogable plazo de 7 días hábiles a contar desde el siguiente a la recepción de la presente notificación, la mercantil reembolsará a su cliente 153,87 euros.

Por lo actuado, los árbitros, de manera unánime, dictan laudo parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante, no entrando a valorar los daños morales por no ser materia de su competencia.

DISCONFORMIDAD CON TRABAJOS DE REPARACIÓN DE CALDERA

Manifiesta el RECLAMANTE que solicitó los servicios de la empresa reclamada para reparar una caldera. Considera que el diagnóstico previo no fue correcto, que se le sustituyeron piezas cuyo cambio no era necesario y que el tiempo facturado por mano de obra resulta también excesivo.

Pretende que se le devuelva una parte proporcional de la cantidad pagada, que evalúa en 100 euros.

En su turno de réplica, la representante de la mercantil RECLAMADA, manifiesta que sus tarifas de precios están a disposición del público y que el reclamante puede decidir si le interesa o no el servicio. Dice también que se limita a facturar de acuerdo a las tarifas que tienen establecidas y a la información que le proporciona el técnico interviniente.

A su vez, el reclamante, contrarreplica exponiendo que a él en ningún momento le informaron del precio de la mano de obra a pagar. Dice también, que el técnico que intervino le comunicó que no le iban a ser facturadas las piezas cuya sustitución resultó, finalmente, innecesaria, cuestiones ambas que no se han cumplido.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral a la vista de la documentación obrante al expediente y de lo manifestado por los intervinientes, considera demostrado que el reclamante no fue informado del precio que la empresa tiene señalado como precio/ hora de la mano de obra.

Igualmente, si tal como parece, el técnico dijo que no iba a cobrar determinados elementos, no resulta razonable que éstos hayan sido incluidos en la factura, por lo cual, minorando estos conceptos decidimos que la mercantil ha de reintegrar a su cliente la cantidad de 78 euros.

Dicha devolución se llevará a efecto, mediante el envío de un talón nominativo a la dirección del reclamante, en el improrrogable plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros laudo en equidad estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante.

Reparación Hogar:

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DEFICIENTE DE PUERTAS EN VIVIENDA

El RECLAMANTE manifiesta que contrató el suministro e instalación de ocho puertas para su vivienda, con un plazo de 20/25 días para llevar a cabo la tarea.

La obra finaliza bastante tiempo después de lo pactado, originándole problemas añadidos, ya que se han retrasado otras obras que estaban también pendientes de realizar y se han prolongado los días que ha tenido que tener guardados sus enseres en un guardamuebles.

Pretende se le compense el perjuicio económico sufrido y admite que aún tiene una cantidad pendiente de pago, pues solo ha abonado 447 euros.

El RECLAMADO, en su réplica, expone que, en efecto, no se cumplieron con exactitud los días pactados para realizar el trabajo, pero dice también que alguna parte de esa demora es responsabilidad de su cliente, que no permitía que la instalación avanzase al ritmo debido.

Dice también que tiene pendiente de cobrar una cantidad importe (2513,87 euros)

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras examinar el reportaje gráfico, así como la documentación que obra al expediente, considera que, en efecto, se le han producido ciertos perjuicios a la consumidora ya que la instalación de las puertas iba ligada a otras obras como eran arreglos de pintura y parquet. Asimismo, ha de señalarse que algunas manetas de las puertas no están en condiciones.

Ha de considerarse por último, que la reclamante hubo de mantener sus enseres más tiempo del previsto en un guardamuebles con el consiguiente gasto añadido.

Por tanto, decidimos que, en el improrrogable plazo de quince días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación, y puestas de acuerdo las partes acerca de la fecha más conveniente para ambas para la realización de estas tareas, la mercantil realice los remates pertinentes en las puertas ya montadas y sustituya las manetas deterioradas.

Por su lado, y de manera simultánea a la finalización de estos trabajos, la consumidora abonará a la empresa 1900 euros, cantidad que minora los 2513,87 euros que tenía pendientes de pago y que sirven para compensar los inconvenientes sufridos durante la instalación de las puertas que en su día encargó a la empresa reclamada.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor.

INSTALACIÓN DE MAMPARA DE BAÑO NO IDÓNEA PARA SU USO

La RECLAMANTE se ratifica en su solicitud de sustitución de la mampara, que en su día instalaron en su domicilio, por otra más alta, sin que ello suponga un incremento en el importe presupuestado. Argumenta su postura en que, al tiempo de encargar aquel artículo entre otros varios para baño, indicó que los usuarios de la pieza iban a ser sus hijos, que son altos, y que eligió la que, en catálogo, le recomendó el encargado del comercio.

Además pone de manifiesto que dicho artículo no es de calidad y que, dado su sistema de apertura, no es práctica, hasta el punto que por tener que hacer presión sobre su superficie, la hoja deslizante se ha roto.

El RECLAMADO niega que pidiera una mampara de altura concreta, que sólo incidió en el precio y que, en virtud de aquel, se le recomendó la elegida que le fue mostrada en catálogo. También incide en que la instalación de los restantes elementos que adquirió, fueron realizados por otro profesional contratado por la propia cliente, y que el problema de apertura que apunta la reclamante, obedece a que colocaron el toallero calefactado demasiado cerca de donde debía situarse la mampara; según el tamaño del plato de ducha, también instalado por el profesional ajeno a su organización.

Finalmente y dado que no han percibido el importe de la mampara ni de su instalación, pese al tiempo transcurrido, y para zanjar el asunto proponen retirar sin coste la mampara, aún en su estado actual, renunciando al pago de lo adeudado.

La reclamante tras escuchar lo manifestado por el empresario, no objeta nada, siempre y cuando además de las tareas de desinstalación, procedan a reparar las paredes del cuarto de baño, afectadas por la colocación de la mampara, también sin coste alguno. A esta petición se opone la comercial, puesto que mantienen que siempre actuaron correctamente y el ofrecimiento en estudio es sólo para terminar de una vez por todas con el problema que arrastran desde hace tiempo.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral acuerda dictar laudo en equidad parcialmente estimatorio de las pretensiones sustentadas por el particular. En efecto, al hacer propio el ofrecimiento de desinstalación, sin cargo, de la mampara, se atiende parte de la petición deducida por la reclamante. No obstante, no pueden prosperar las restantes, pues no se han apreciado datos suficientes y acreditados que propicien considerar que haya concurrido ni mala praxis comercial ni incumplimiento contractual imputable a la entidad reclamada, que ha demostrado bastante buena fe al mantener su oferta aunque el material a retirar está deteriorado, por uso indebido.

Así se dispone que las partes, tras citarse al efecto, procederán: la reclamante, a facilitar el acceso a su domicilio a la reclamada para que esa proceda a la desinstalación, sin cargo, de los restos de la mampara; y la reclamada, a efectuar dicha tarea, con renuncia al percibo de cantidad alguna, incluida las de suministro e instalación inicialmente presupuestadas.

Talleres de Automóviles:

CUSTODIA DE VEHÍCULO EN TALLER DE AUTOMÓVILES DURANTE SU REPARACIÓN

La RECLAMANTE, propietaria del vehículo objeto de la controversia por herencia de su anterior titular, depositó para reparar en el taller reclamado. Entregó las llaves y el coche fue retirado por un operario de la empresa (el encargado) del garaje de su propiedad para su reparación.

Durante la estancia del coche en el taller, es denunciado por un estacionamiento indebido, a resultas del cual, le es girada a la propietaria una multa cuyo importe satisfizo.

No consta la fecha de salida del vehículo del taller, pues el mismo operario volvió a depositarlo en su garaje. Pretende que se le reembolse el importe de la multa que tuvo que abonar por infracción cometida mientras el vehículo estaba en poder de la empresa.

Dice asimismo que, también sin su conocimiento, el vehículo se vio implicado en una colisión de la que no tuvo información alguna.

Por parte del taller RECLAMADO, no existe alegación de contrario respecto de ninguno de estos extremos.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral, a la vista de la documentación obrante al expediente, sí conoce una propuesta de inicio del procedimiento sancionador que obra al expediente, en la que queda acreditado que cuando se impuso la multa, la guarda y custodia del vehículo la tenía la empresa, por lo que al ser ella la que estacionó en lugar indebido, deberá compensar a la consumidora por el importe de la sanción que ésta pagó.

Así pues, en el improrrogable plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación, el taller reclamado girará un talón nominativo al domicilio del reclamante por un importe de 245,55 euros.

Este Colegio no entra a valorar el asunto de la colisión múltiple, en la que también se vio involucrado el taller mientras el vehículo estaba depositado en sus dependencias, por ser un problema en el que está implicada una entidad aseguradora y respecto del cual no puede pronunciarse, pero que no hace sino abundar en el argumento de la falta de diligencia de la mercantil en la custodia del vehículo que nos ocupa.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, LAUDO en equidad ESTIMATORIO de la pretensión sustentada por la reclamante.

DAÑOS EN TÚNEL DE LAVADO

El RECLAMANTE manifiesta que estando su vehículo en el túnel de lavado, cuando éste estaba finalizando, sintió un golpe seco sobre el alerón trasero. Cuando el semáforo se puso verde para salir del túnel, sacó el vehículo despacio y al parar, comprobó que el lado izquierdo del alerón se había desprendido, circunstancia que comunica al encargado, quien no se hizo responsable y aún así firmó una declaración amistosa del accidente.

La compañía de seguros que da cobertura a su vehículo no se hace cargo del daño, al no tratarse de un accidente de circulación y tener una franquicia.

El alerón está marcado por el golpe y las señales que tienen coinciden con el sobresaliente que tiene el secador. Tuvo que despegarlo del coche porque dicho alerón arrastraba.

Pretende que el reclamado se haga cargo del importe de la reparación.

La RECLAMADA manifiesta que el coche objeto de controversia tiene unos 14 ó 15 años de antigüedad y con el tiempo es fácil que se vayan debilitando sus piezas. El sistema de lavado no puede desprender ninguna pieza, ya que el lavado del coche se realiza con cepillos de fibra que por su sistema no ocasionan daño alguno a ningún vehículo.

Si saltó la pieza dentro del lavado fue porque debía estar previamente suelta y así, cualquier roce, aunque sea tan suave como el de los cepillos hubiera podido originar la ocurrencia del hecho.

Se han lavado miles de coches en ese túnel y jamás se ha desprendido un alerón.

Dice, por último, que al desconocer el estado del coche previo al lavado, no se puede responsabilizar de dicho daño, ya que el alerón fue retirado del coche por el mismo interesado sin ocasión de verificar lo sucedido.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, a la vista de lo manifestado por los intervinientes y de la documentación obrante al expediente, y valorando muy especialmente dos hechos, cuales son la antigüedad del vehículo (20 años según su propietario) y la imposibilidad de verificar con inmediatez los presuntos daños causados, puesto que el alerón fue separado del vehículo por su propietario, piensa que con carácter previo a su lavado, el alerón podría no estar correctamente fijado y que el simple roce de los cepillos, lo moviera y procurara su desprendimiento, originando el “gran ruido” que dice haber escuchado el consumidor en el interior del túnel de lavado.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad desestimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor.

Talleres de Automóviles:

REPARACIÓN DE VEHÍCULO EN TALLER DISTINTO AL GARANTE

El RECLAMANTE manifiesta que en julio de 2012 acude al taller reclamado para que se efectúe una reparación en el sistema de ABS en el vehículo de su propiedad y que, en un primer diagnóstico, le comunican la necesidad de sustitución del trapecio inferior derecho y el silentblock de la rueda delantera derecha; pero posteriormente, manifiesta que le informan de la necesidad de cambiar también los sensores, siendo remitido finalmente a un taller oficial para que haga la oportuna verificación electrónica.

Llevado el vehículo a un taller oficial le informan que para realizar dicha verificación primero ha de repararse lo que está en malas condiciones, todo lo cual genera una factura de 191,36 euros, importe que reclama al taller que intervino en primera instancia, a lo que se niegan ofreciéndole una compensación de 100 euros que no acepta y cumplimenta la hoja de reclamaciones.

El representante del taller RECLAMADO expone que el vehículo objeto del litigio se revisó en sus instalaciones sustituyendo el trapecio inferior derecho y el silentblock. Se chequeó la unidad de control y se sustituyó y codificó la centralita de ABS, saneándose igualmente el cableado de la rueda delantera derecha por encontrarse en mal estado. Todo lo cual generó una factura por importe de 366,02 euros que fue abonada por el cliente.

Que transcurridos más de tres meses tras la reparación, se persona el reclamante aportando un documento sellado por un taller de marca en el que se habla de diversos problemas de montaje referidos a la rótula de la dirección al silentblock y a un mal empalme del cableado del ABS, por lo que pretende se abone el importe de la factura girada por el taller de la marca, hecho con el que muestran su disconformidad puesto que entienden ha transcurrido el tiempo de cobertura de la garantía de la reparación.

Dice asimismo que la reparación mecánica fue correcta, y que únicamente dijo a su cliente que fuese a un taller de la marca, pues su máquina de diagnóstico es multimarca y no conseguía apagar el testigo.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral, encuentra poco coherente la intervención del taller oficial, puesto que no se limita a emitir una valoración, que hubiera sido aceptable para que el taller reclamado hubiese vuelto a intervenir en garantía, sino que, interviene sobre lo presuntamente mal reparado girando una factura por el importe reclamado de 191,36 euros y después retira los elementos ya “presuntamente arreglados”, repite actuaciones previamente realizadas y gira una factura de 683,85 euros.

Consideramos por tanto que para que el taller reclamado pudiera tener alguna obligación de devolución dineraria, habría debido tener la posibilidad de reparar en garantía lo presuntamente mal reparado, hecho que no sucedió.

Por lo actuado dictamos en equidad por unanimidad de los árbitros, laudo desestimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante.

*Tintorería/Lavandería:***CORBATA DETERIORADA EN EL PROCESO DE LIMPIEZA**

El RECLAMANTE manifiesta que es una corbata de marca reconocida, de color rojo, cuyo precio de adquisición es de 128 euros, que ha resultado destrozada durante el servicio de limpieza, por lo que pide se le abone su importe o se le compre otra igual.

El RECLAMADO expone haber recepcionado una corbata que llevaba cercos y manchas, para la que se le pidió un servicio de limpieza urgente. Tras limpiar al seco, la planchó y dice que ha quedado sin manchas y la corbata está en perfecto uso, no habiéndose cobrado el servicio de urgencia.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras examinar la prenda, ve que algunas manchas han desaparecido, pero el problema no se plantea ahora ahí, ya que se observa que la corbata no está mal planchada, sino quebrada, mal descosida y mal recosida, habiendo quedado inservible para su uso.

Dicho esto, ha de señalarse también que no se considera la solicitud compensatoria pretendida por el consumidor en su totalidad, ya que la corbata cuando se depositó tenía varias manchas, así como también, ha de considerarse que las corbatas por su naturaleza y uso, sufren un deterioro mayor que otras prendas, por el roce continuo al que se ven sometidas.

Por lo actuado, se dicta laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor, fijando como cantidad compensatoria la de 73 euros, inclusiva asimismo de la devolución del servicio de limpieza, quedando los restos en poder de la misma.

Tintorería/Lavandería:

DETERIORO DE VESTIDO DE NOVIA TRAS SU LIMPIEZA

La RECLAMANTE manifiesta que entregó para su limpieza un vestido de novia y cuando lo recoge no lo reconoce pues estaba amarillento y totalmente deshilachado. Considera también que la seda está ajada. Cuando se quejó de la situación se le informó en la tintorería que se trataría de corregir. Transcurridos unos días, le dicen que han hablado con el fabricante y que no pueden aportar ninguna solución. Por ello pretende que se le devuelva el vestido en las mismas condiciones en que se entregó o una compensación por el deterioro causado.

Dice también que se ha planchado sin su consentimiento, pues era una prenda que se entregó para no planchar, pues esta operación podía provocar su deterioro y amarilleo. No considera la reclamante que el planchado sea la causa del deterioro, pero piensa que la prenda ha recibido un maltrato y por eso se ha estropeado.

El RECLAMADO, en su turno de réplica, dice haber realizado la pertinente limpieza en un vestido de novia de firma, el cual presentaba manchas en los bajos. Se le advierte a la depositaria de los vestidos que son para guardar, que se planchan de forma mecánica y con vapor, para que posteriormente no se produzcan amarillos en el mismo.

Contactada la confeccionista, se intentó contrastar el vestido de la cliente con otro similar para ver las diferencias que pudieran existir entre uno y otro. Tres días después se compara el vestido que había en la tintorería con uno que estaba en el outlet de la marca, siendo que el que estaba en tienda estaba incluso en peor estado, que el que estaba depositado en la tintorería. Por ello, se descartó esa posible solución.

Tras ello se decide planchar para poder demostrar a la diseñadora, a la cliente y al organismo pertinente, que, el vestido se encuentra en perfecto estado para poder contrastarlo con el depositado en la tienda.

Lamentan haber planchado, porque no van a cobrar el trabajo que han realizado y concluyen valorando el resultado de la limpieza de la prenda como correcto.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano arbitral, tras ver el reportaje gráfico y el propio vestido entiende que por la propia naturaleza compositiva y por la manera en la que está confeccionado no ha sido dañado tras el trabajo realizado por la tintorería.

En efecto, hay que resaltar un hecho fundamental, cual es el de su propio diseño. Al no estar remallado, característica inherente a su propio proceso de confección, simplemente por el uso y por un tratamiento de limpieza posterior, se hubiere deshilachado en algunas zonas, tal y como ha sucedido.

No consideramos que haya habido una mala praxis por parte de la tintorería que únicamente ha limpiado, con un resultado que consideramos correcto, por lo cual dictamos laudo desestimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora frente a la mercantil.

Transportes:

INFRUCTUOSO ENVÍO INTERNACIONAL DE PAQUETE POSTAL

La RECLAMANTE solicita indemnización por importe (122,91 euros) correspondiente a unos artículos enviados por correo y que le devolvieron deteriorados (zuecos de trabajo y dos libros, cuyas facturas ha aportado), reconociendo que ya le han sido reintegradas las cantidades correspondientes al pago por los envíos.

Argumenta su postura en que no le informaron, al tiempo de remitir el paquete internacional prioritario, que alguno de los artículos incluidos en el mismo podría provocar que retuviesen el envío o que fuesen confiscados aquellos; de ahí que ante los hechos acontecidos, (apertura de paquete en Inglaterra, llegada tardía del envío a destino y deterioro de los artículos a la devolución del paquete), responsabilice a la empresa reclamada. Además, sostiene que no fue informada en tiempo y forma de todos los avatares de su envío, el cual tenía un plazo máximo de entrega de 15 días.

La RECLAMADA informa que el paquete salió correctamente de España y llegó a la oficina internacional de Inglaterra, país de tránsito para los envíos con destino a Jamaica, donde chequearon el paquete, lo abrieron y confiscaron algunos artículos que portaba, pues tenían la consideración de prohibidos, según la Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

Deja constancia su mandatario, del hecho que desde España se desconoce el medio de transporte a utilizar por el país de tránsito, ya que en ocasiones es por mar y otras por carretera. También significa que, al no haberse contratado seguro alguno ni constar enumerados los artículos incluidos en el paquete, se desconocían los mismos.

Respecto de la información precontractual facilitada a la reclamante, ha de indicarse que solo está a disposición de su organización el listado de los prohibidos a nivel internacional por cada país y, hasta donde él conoce, se le trasladaron a la reclamante.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral acuerda dictar laudo en derecho desestimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

En efecto, y teniendo en cuenta las prescripciones del artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, sería la reclamante quien debería acreditar los deterioros aducidos y demostrar que los artículos cuyo importe solicita son los que fueron enviados en aquel paquete postal, que salió de territorio español correctamente y fue interceptado en Inglaterra, manipulado y retenido, provocando que no llegase a su destino en el plazo previsto.

A mayor abundamiento y teniendo en cuenta cómo recepcionó el envío devuelto, tampoco podría imputarse responsabilidad en el deterioro de su contenido a la reclamada, que se limitó a trasladar a su domicilio el paquete enviado desde Jamaica.

Transportes:

ADQUISICIÓN DE BILLETE DE TREN SIN INFORMACIÓN DEL RETRASO PREVISTO EN EL TRAYECTO

El RECLAMANTE manifiesta que adquirió dos billetes para un trayecto a través de la página web. En la misma página se advertía que el tren de salida tendría demora por haber huelga, pero no así se decía del tren de vuelta que, finalmente, llegó con 33 minutos de retraso, respecto de los cuales pretende ser recompensado.

El RECLAMADO manifiesta que el tren provenía de origen donde todavía estaba vigente el horario de huelga, por lo que los retrasos o supresiones de trenes, motivados por una huelga legal se encuadran en lo especificado en el artículo 1105 del Código Civil y en la Ley del Sector Ferroviario y su Reglamento, así como también en las condiciones generales de contratación de servicios de transporte de viajeros. Por ello, entiende que se está ante una causa de fuerza mayor y no considera que deba abonarse indemnización alguna a su cliente.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, si bien nada tiene que decir acerca del efectivo ejercicio del derecho de huelga por parte de los trabajadores de la compañía, sí cuestiona la información recibida por el viajero, ya que aunque preguntó varias veces, tanto en origen como en destino, acerca de la posible afectación del tren que salía desde dicho origen, nada se le dijo al respecto, cuando resulta que dicho tren sí estaba afectado al unirse la composición cuyo origen estaba en otra población.

Por lo actuado, se dicta laudo estimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor, valorando como reembolsable el importe del 25% de ambos billetes que suman un total de 15 euros.

NEGATIVA AL TRANSPORTE DE BICICLETA EN TREN POR LIMITACIÓN DE EQUIPAJE

El RECLAMANTE manifiesta que adquirió su billete por medio de una agencia y cuando pretendió acceder al tren con una bicicleta se le negó dicho acceso. Se le sella el billete para que se le pudiera reembolsar el importe del mismo por parte de la empresa, pero al no obtener dicho reembolso, reclama su devolución ya que no se le advierte de manera específica acerca de las limitaciones de equipaje que podría transportar en dicho tren.

El RECLAMADO manifiesta que, cada uno de los servicios de tren, esto es cercanías, media distancia y AVE-larga distancia, debido a sus características, cuenta con sus propias condiciones reguladoras del transporte de bicicletas.

Ante la imposibilidad sobrevenida del viajero de acceder al tren y dada también la imposibilidad por parte de las oficinas de venta de las estaciones de poder anular este tipo de billetes de agencia virtual, ya que no pueden hacerse ni a través del sistema de venta, ni de forma manual, es por lo que sellaron el billete y sugirieron al viajero que solicitara el reintegro a través de la agencia virtual que emitió el mismo.

Aportan igualmente, un documento contra cuya presentación en taquilla, se le podría reintegrar el importe pretendido, acompañándolo del billete original.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral está conforme con dicha actuación, pero dado que el consumidor no dispone del título transporte en el momento presente, decide que sea la propia compañía la que abone al viajero el importe del billete mediante el envío de un talón nominativo a su domicilio.

Por lo actuado, se dicta laudo estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante.

Otros Servicios:

SOBREPRECIO DEL ALQUILER DE VEHÍCULO POR AMPLIACIÓN DEL SEGURO CONTRATADO

El RECLAMANTE manifiesta que le cobran por el contrato de alquiler del vehículo unas cantidades distintas a las contratadas, aumentando sin su consentimiento, las coberturas del seguro de los vehículos contratados.

Dado que realiza el abono con una tarjeta que tiene la cobertura mayor que cualquiera de los que se pueden contratar en la mayoría de las empresas de alquiler, considera que no debería cobrarse la cantidad de más que le ha sido cobrada, máxime cuando además de rechazarlo en su página web, expresamente pedía que no se le cargase ningún seguro adicional cuando retirase un vehículo.

Por ello, considera que se le cobran sin su consentimiento seguros que ya tenía cubiertos, por lo que pretende se le reintegren los importes pagados en demasía, en relación a la reserva hecho en su momento.

El RECLAMADO expone, en relación al alquiler que su cliente dispone de un vehículo en el aeropuerto. Que ante la reclamación efectuada con motivo de la facturación de la ampliación de la cobertura de daños, ha de remitirse a la copia del contrato que obra en poder del cliente; y es ahí donde se le subraya dicho importe para su comprobación. Se le informa también, que la tarifa que trae contratada tiene una cobertura de daños que implica la existencia de una franquicia, en caso de que ocurra el hecho que da lugar a la cobertura. Tras recibir esta información acepta dicha ampliación.

Cuando el cliente dice que el contrato no estaba firmado por él, ha de indicarse que realiza la reserva con un número de "cliente preferred", lo cual significa que su contrato y su vehículo han de estar preparados y que su firma ya está de antemano recogida en el expediente. No es preciso por tanto, que firme el contrato. Esta indicación se subrayó y recuadró, aún así y para evitar posteriores reclamaciones, como la que ha surgido, se le invitó a firmar el contrato, y así lo hizo.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral considera que la reserva web tiene diversos niveles de cobertura y que el contrato concreto que nos ocupa tiene una franquicia que el cliente acepta, aparte del contrato de alquiler, por lo que existe pues, la posibilidad de contratar una ampliación de la cobertura. La empresa se la ofrece al cliente y éste la acepta y firma, siendo por tanto dicha cantidad el importe extra facturado que consideramos correcto.

En aplicación de la doctrina de los actos propios, no cuestionamos que el usuario albergara alguna duda "ab initio" acerca de la cobertura de su seguro, pero lo cierto es que firma una ampliación de dicha cobertura y ha de considerarse aceptada por él. Por ello se acuerda desestimar la pretensión sustentada por el consumidor.

DISCREPANCIA CON EL COSTE DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS PRESTADOS

El RECLAMANTE manifiesta que tras el fallecimiento de su madre, al tener ésta suscrita una póliza de seguro de defunción y leído el contenido de la misma, al manifestar el deseo de variar el modelo de féretro contemplado en la póliza, el agente de la aseguradora le indica que se puede asumir la mejora sin coste, pues se están utilizando todos los servicios del seguro, al quedar excluidos recordatorios, nichos y lápida. No obstante, le informan que al salirse del servicio concertado, el incremento del precio no es la diferencia entre ambos féretros y que ha de abonar 950 euros.

Tras su aceptación verbal, la agente de la mercantil vuelve a informarle que el definitivo sobrecoste va a ser de 1650 euros.

Pretende que se le descuenten los servicios no utilizados y que el precio a pagar no supere los 950 euros que en principio se le informaron.

El RECLAMADO expone que en el momento de la tramitación del servicio, el agente de la aseguradora informó que el importe aproximado que iba a abonar la misma era de 4100 euros, sustituyendo el féretro por el del modelo solicitado. En ese momento, se recalculan los costes del servicio resultando como diferencia a abonar un importe de, aproximadamente, 950 euros, en el entendido de que la compañía de seguros abonaría la precitada cantidad de 4100 euros.

En momento posterior, la aseguradora extorna una determinada cantidad a su cliente, optando porque la diferencia total del servicio fuera abonada por el causahabiente de la fallecida. Así, puesto que la compañía de seguros finalmente abona la cantidad de 3381,51 euros, el importe a pagar por el reclamante ascendería a 1622,24 euros.

Si a dicha cantidad, se le descuentan los 825,69 euros que la aseguradora abona a sus clientes cuando éstos han aportado la documentación pertinente, se observa que en el momento de la tramitación del servicio y con los cálculos iniciales, la diferencia a pagar era de aproximadamente los 950 euros, tal como se le indicó al contratante cuando habló con la agente de la mercantil.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, a la vista de la factura emitida por la mercantil, valora que ésta se ajusta a derecho pues se han relacionado los servicios prestados de manera desglosada y las cantidades recogidas en cada uno de los conceptos se corresponden con las tarifas en vigor de la mencionada mercantil.

Por lo actuado, dictamos laudo estimatorio de la pretensión sustentada por el consumidor. Entendemos por tanto que el servicio fúnebre, ha sido correctamente prestado, tomando en consideración las cantidades comprendidas en la cobertura de la póliza, las variaciones introducidas por el contratante, el extorno que recibió y la cantidad que en su día le facturó la mercantil por el servicio fúnebre prestado.

Otros Servicios:

HONORARIOS POR SERVICIOS INMOBILIARIOS PRESTADOS EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

El RECLAMANTE se ratifica en su solicitud de devolución de los 500 euros que, por gestión de servicios inmobiliarios (arrendamiento de vivienda), abonó a la empresa reclamada.

Argumenta su postura en que si bien, al tiempo de visitar el piso, éste no mostraba signos de humedades –ya que estaba recién pintado–, a los pocos días de entrar a vivir aparecieron aquéllas y se mantuvieron durante los dos meses que lo habitó.

Pretendía que la arrendadora, para ayudarle a solucionar el problema le rebajara las mensualidades, incluso también se ofreció a realizar obras que suprimiesen las deficiencias, pero como no estuvo interesada acordó con ella rescindir el contrato suscrito y devolverle la fianza depositada.

Antes estos hechos requirió a la empresa reclamada para que le facilitase, en su caso, otra vivienda pero sin tener que abonar nuevos honorarios; no accediendo a ello.

El RECLAMADO se reitera en las alegaciones presentadas e incide en que los honorarios cobrados se corresponden con las tareas íntegras comprometidas, a saber: localizar vivienda, elaborar el contrato de arrendamiento correspondiente y tramitar los cambios de titularidad de los servicios de la casa. Significa que llegado a tal punto se desvincula de la relación formalizada entre arrendador y arrendatario, aunque en el presente caso, también elaboró el documento de rescisión contractual, firmado por aquéllos.

Se opone rotundamente a lo manifestado por la reclamante, respecto de su negativa a buscarle otro domicilio sin coste.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral acuerda dictar laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora.

En efecto, y dado que no se facilita documento alguno donde conste el alcance y plazo de la gestión contratada, excepción hecha del documento de reserva que claramente enumera los costes derivados de la misma, ha de admitirse que el servicio inmobiliario prestado ascendía a un precio cerrado de 500 euros.

No obstante y dado que el representante de la tienda niega que no estuviese en disposición de localizar otro piso por el mismo precio abonado, la interpretación antes indicada se ve modificada, al incluir esta posibilidad.

Siendo que no se verificó esta última actuación, se entiende pertinente que sean devueltos 100 euros a la particular, por parte del profesional. Esta transacción se llevará a cabo en un plazo no superior a 15 días hábiles en la sede la inmobiliaria, donde comparecerá la consumidora o persona a quien autorice.

Agua:

DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE CONTADOR DE AGUA

La RECLAMANTE manifiesta que por decisión propia de la empresa pretextando que tenía un consumo de agua muy bajo, le retiraron el contador, ya que consideraban que no estaba en correctas condiciones de uso. La usuaria simplemente pretendía que se hiciese la lectura del contador ante las dudas de la empresa, pero cuando se personó en su domicilio, la sustitución ya había sido realizada. Por ello considera que se le ha cambiado el contador sin verificar su funcionamiento y se le ha originado un gasto innecesario, por lo cual pretende se le reintegre el importe del contador nuevo.

El RECLAMADO manifiesta que tras observar que el contador de agua del piso propiedad de la reclamante estaba parado, procedieron a su retirada. Dicen también que aunque de manera habitual proceden a su destrucción una vez retirados, en este caso se conservó, se comprobó y se vio que estaba roto.

La mercantil no obliga a que un contador roto o estropeado, del que se efectúa el servicio de lectura, sea sustituido por otro que instale la empresa, ya que los contadores son propiedad de los dueños de los pisos y éstos en última instancia pueden llamar a un fontanero independiente para que realice dicha operación. Por ello, al consentir la reclamante el cambio del contador del agua, se entiende que asume lo relatado. Finalmente, indica la empresa, que el contador está a disposición de su antigua propietaria, para que lo pueda verificar en el Ministerio de Industria, corriendo ella con los gastos de dicha verificación.

A su vez, la reclamante, manifiesta que en el domicilio vivían cuatro personas, y actualmente vive solo una, por lo que no resulta extraño la disminución del consumo de agua. Dice también que no se le solicitó consentimiento más que para la verificación, no para el cambio.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral considera que por un presunto consumo inexacto, la empresa sustituye el contador de manera unilateral sin acreditar documentalmente la conformidad de la cliente para el cambio del mismo y tampoco acredita la empresa que el contador estuviera roto, pero sí pretende variar la carga de la prueba de contrario y con coste económico para la consumidora. Finalmente, ha de señalarse que hay un dato objetivo que justifica ese consumo bajo, puesto que la cada ha pasado de estar habitada por cuatro personas a una.

Resulta irrelevante que la empresa ofrezca unas determinadas condiciones económicas para el cambio de contador o que dichos cambios puedan efectuarse por otros profesionales, para el supuesto que nos ocupa. Lo cierto es que como ya queda dicho, de manera singular decidió cambiar el contador, por lo que no consideramos que el importe de dicha sustitución haya de ser soportado por la titular de la vivienda.

Por lo antedicho, dictamos laudo en equidad estimatorio de la pretensión sustentada por la consumidora frente a la mercantil. Así pues la empresa girará un talón nominativo a la dirección de la consumidora, por un importe de 34,85 euros.

SOLICITUD DE COMPENSACIÓN POR CORTE EN EL SUMINISTRO DE AGUA

El objeto de la controversia es la solicitud de compensación de 270 euros pretendida por el RECLAMANTE, por un corte sufrido en el suministro de agua. Cuando suceden los hechos, avisa al servicio de averías de la empresa suministradora, el cual comprueba que el contador situado dentro del armario que se corresponde con la finca C, se encuentra precintado, conteniendo un documento que parece ser, la notificación por la que se comunica que se procede a suspender el suministro por falta de pago de la finca del portal A, siendo que el suyo es el C, indicándole el servicio de averías, que no puede subsanarlo al no poder retirar el precinto.

En su turno de réplica, el representante de la RECLAMADA expone que tras analizar el histórico del expediente se observa que la entidad bancaria en la que tiene domiciliados sus pagos la Comunidad de Propietarios, devolvió un recibo emitido en diciembre, por un importe de 245,67 euros, lo cual se comunicó a la comunidad de propietarios el siguiente mes de enero mediante una carta de requerimiento de pago y, en febrero, mediante un anexo informativo de separación de saldos adeudados.

Al mantenerse en marzo la situación de impago, se realiza el corte del suministro de agua y se precinta el contador de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas, siendo que se procede al restablecimiento del suministro cinco días después, tras ser abonada la deuda pendiente por la comunidad de propietarios.

Después de analizar el historial de los tres contratos asociados a los portales A, B y C, de la referida comunidad de propietarios, se comprueba que todos los suministros entraron en corte, como resultado de las deudas vencidas existentes en cada uno de ellos.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Colegio Arbitral tras analizar cuanta documentación obra aportada al expediente, y tras valorar los testimonios de los intervinientes, entiende que hay una deuda contraída por la comunidad de propietarios con la empresa suministradora, que afecta a los tres portales de la finca.

Que el corte de suministro se realiza de manera correcta, pues la suministradora “prima facie” hace un requerimiento de pago ante una deuda cierta y exigible que se constata mediante la devolución del recibo por parte de la entidad bancaria donde la comunidad de propietarios tiene domiciliados sus pagos; y que, en momento posterior, se envía una carta de requerimiento y que no es hasta transcurridos tres meses desde la notificación, cuando se procede al corte del suministro. Ante este hecho, la comunidad reacciona con diligencia y al abonar la deuda existente, la suministradora anula el corte en los portales restantes.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad desestimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante frente a la suministradora reclamada, no considerando procedente que la mercantil haya de compensar a su cliente con devolución de cantidad alguna.

Telefonía Fija:

PROBLEMAS EN CAMBIO DE INSTALACIÓN DE COBRE A FIBRA ÓPTICA

La RECLAMANTE mantiene su solicitud de suministro e instalación sin coste alguno de dos adaptadores PLC-Ethernet, además de compensación y/o reintegro de la diferencia entre las cuotas de contrato con cobre y contrato con fibra, desde su contratación hasta la definitiva instalación del equipamiento antes indicado.

Argumenta su postura en que, cuando contrató la fibra óptica preguntó si los adaptadores PLC de su propiedad servían para este nuevo tipo de línea y le indicaron que sí. Pero posteriormente comprobó que no eran operativos y solicitó le enviaran dos en sustitución de los anteriores.

Así lo hicieron pero suministrándole dos adaptadores obsoletos, que devolvió y procedió a reclamar otro envío y recibió un sólo PLC, por lo que rechazó la entrega.

Mantiene la necesidad de contar con esos adaptadores, porque en las cercanías de su domicilio existen instalados inhibidores que hacen que la transmisión de datos se ralentice; de tal suerte que aunque la operadora ofrece hasta 100 Mb, sólo recibe de 10 a 20 Mb de velocidad; con lo que no se está beneficiando de lo realmente contratado.

La RECLAMADA, comunica que le constan los rechazos a los envíos por parte del cliente y que, como atención comercial, procedieron a reintegrarle las diferencias entre las cuotas de fibra y cobre de las facturas de tres meses. Respecto a los adaptadores PLC, también indican que, aunque se facturasen aquellos, procederían a devolver las cantidades correspondientes.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral acuerda por unanimidad de sus miembros dictar laudo en equidad parcialmente estimatorio de las pretensiones sustentadas por la reclamante.

En efecto, y habiendo podido confirmarse que finalmente no se recibieron los adaptadores requeridos y mediando el ofrecimiento de gratuidad de su entrega por parte de la empresa; se dispone que ésta en un plazo no superior a 20 días hábiles a contar desde el siguiente al del recibo del presente, suministre e instale sin ningún coste para el cliente, los dos PLC compatibles con la fibra óptica.

Asimismo, y en el plazo antes indicado procederá a ingresar en la cuenta bancaria del reclamante la cantidad total de 36,30 euros, IVA incluido que, se correspondería con el cincuenta por ciento de la diferencia de cuotas de cobre - fibra desde su contratación. No se atiende la petición del cien por cien sustentada por el usuario ya que no ha quedado indubitadamente acreditado que con la instalación de fibra y aún sin adaptadores PLC, la velocidad en la transmisión de datos solo sea de 10 / 12 Mb, tal y como aduce el particular.

**PENALIZACIÓN POR PERMANENCIA
APLICADA EN PORTABILIDAD DE LÍNEA NO
REALIZADA**

El RECLAMANTE en relación a las incidencias de facturación del servicio de teléfono vinculado a su cuenta cliente; se ratifica en su solicitud inicial de anulación de los cargos de penalización reflejados en la factura de 8 de junio, habida cuenta que la portabilidad que inició nunca prosperó y, por tanto, la operadora no prestó servicio alguno.

Asimismo, pide una indemnización equivalente a los intereses de demora de la cantidad de 35 euros más IVA que, en fecha reciente, le ha reintegrado la empresa pues, entiende que ha reconocido su error al habérselo cargado en cuenta.

La RECLAMADA, tras comunicar que han procedido a reintegrar a la cliente 42,35 euros, mantiene la corrección del cargo de penalización de 150 euros más IVA, pues considera que el equipamiento suministrado, en su momento, no fue devuelto en el plazo previsto para la revocación contractual.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente acuerda, por unanimidad de sus miembros dictar laudo en equidad estimatorio de las pretensiones sustentadas por la consumidora.

En efecto y habiendo podido comprobar que el contrato nunca fue perfeccionado, ya que proviniendo la línea en estudio de una portabilidad, ésta no llegó a verificarse, no puede validarse la argumentación de la compañía ni el cobro de la penalización pretendida, más cuando el equipamiento fue devuelto debidamente empaquetado en un establecimiento distribuidor de la empresa.

De ahí que se disponga que sea reintegrado a la particular el importe de 181,50 euros IVA incluido.

Además también se atiende la petición compensatoria en concepto de intereses de demora de la cantidad devuelta por la empresa pues, este acto voluntario de aquélla, pone de manifiesto el reconocimiento de un cargo indebido, en su día; cifrándose la cuantía en 2,45 euros.

En definitiva, la reclamada ingresará en la cuenta bancaria que, de la reclamante, obre en su base de datos la cantidad total de 183,95 euros, IVA incluido; en un plazo no superior a 20 días hábiles a contar desde el siguiente al del recibo del presente.

Telefonía Fija:

COBRO POR DESPLAZAMIENTO EN ASISTENCIA TÉCNICA PARA REPARAR EL SERVICIO DE TV

La RECLAMANTE sobre incidencias de facturación de la línea fija; se ratifica en su solicitud inicial de devolución de los 50 euros más IVA que le cobran por desplazamiento de técnico.

Argumenta su postura en que cuando avisó de la avería del servicio de TV incluido, ya anticipó que no era algo fijo sino discontinuo, quedándose la pantalla fija, pixelándose y desconectándose todo Internet.

Aunque el técnico que pasó por su domicilio no apreció tales síntomas, es lo cierto que tuvo que volver a llamar en varias ocasiones por el mismo motivo; siendo atendido por otros técnicos y que nunca le volvieron a girar cargo alguno.

Comunica que al día de hoy y tras haber dado de baja el servicio de TV, no ha vuelto a tener problemas de conectividad de Internet y su televisor funciona correctamente.

La RECLAMADA sostiene que, a resultas del informe del operario desplazado, el aviso fue infundado y por ello se realizó el cargo en estudio que, hoy, continúan confirmando como correcto.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente, acuerda por unanimidad de sus miembros dictar laudo en equidad estimatorio de la pretensión sustentada por la reclamante.

En efecto, y teniendo en cuenta que la actuación cobrada no solucionó el problema, debiendo la cliente prescindir del servicio de TV para normalizar el funcionamiento de los restantes servicios contratados, es por lo que se dispone en el sentido indicado.

El ingreso de los 50 euros, más IVA, lo verificará la empresa en la cuenta bancaria que, de la cliente, obre en su base de datos; en un plazo no superior a 20 días hábiles a contar desde el siguiente al del recibo del presente.

contratación. No se atiende la petición del cien por cien sustentada por el usuario ya que no ha quedado indubitadamente acreditado que con la instalación de fibra y aún sin adaptadores PLC, la velocidad en la transmisión de datos solo sea de 10 / 12 Mb, tal y como aduce el particular.

Telefonía Móvil:

FACTURACIÓN ERRÓNEA Y PROBLEMAS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA OPERADORA

El RECLAMANTE manifiesta que contrató con la operadora una línea de ADSL más televisión, más llamadas en tienda, por 65,36 euros al mes. Que la primera factura que recibe es de 109 euros y que el número de teléfono que figura no es correcto. Le cortan dos veces la línea y se le informa que no se le da el alta de lo contratado hasta dentro de 2 meses. Pretende que se le devuelva lo facturado de más, más 25 euros de las cuotas de rehabilitación y que se reconozca que desde el principio la contratación ha sido incorrecta.

La RECLAMADA informa que, tras comprobar las facturas emitidas respecto de la línea, éstas se corresponden a la que tenía contratada la reclamante y que causó baja con efectividad del mes de abril de 2013.

El día 15 de abril, se da de alta la línea con un servicio a 10 Mbytes y con televisión familiar, con una promoción consistente en cuotas de este servicio a 39,90 euros más IVA al mes, hasta el 31 de agosto.

Esta promoción no se aplicó correctamente, por lo que tras atender las reclamaciones a través de la línea de atención personal hechas por su cliente, se bonificó un total de 38,34 euros más IVA, cuando en realidad la diferencia de cuotas facturadas en el recibo de junio de llamadas no bonificadas era de 22,91 euros más IVA.

Asimismo informa que el servicio de salida de esta línea se desconectó dos veces en julio y agosto, por impago de las facturas en el plazo establecido, siendo rehabilitado en ambas ocasiones a crédito de la línea personal de la operadora, el mismo día de la desconexión y abonando la reclamante dichas facturas en los días inmediatamente siguientes a las desconexiones, por lo que consideran correctas las cuotas de rehabilitación facturadas.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras analizar lo manifestado por los intervinientes y estudiada la documentación obrante al expediente, dispone que, además de las cantidades ya devueltas por la operadora, se le reintegre a la consumidora con la cantidad de 31 euros, puesto que aunque no haya consumos en la línea hay disponibilidad de la misma.

Ello no obstante, y para compensar las incidencias sufridas por una actuación de la operadora que “ab initio” produjo los desfases subsiguientes, es por lo que disponemos se le reembolse como compensación la precitada cantidad.

Este importe de 31 euros se le abonará por la operadora a su cliente, mediante una transferencia bancaria al número de cuenta al que se cargaban sus recibos, en el improrrogable plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación.

Por lo actuado, dictamos por unanimidad de los árbitros, laudo en equidad parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante frente a la reclamada.

Telefonía Móvil:

FACTURACIÓN DE SERVICIOS MULTIMEDIA NO CONTRATADOS

LA RECLAMANTE sobre incidencias de facturación de la línea móvil; se ratifica en su solicitud inicial de reintegro de las cantidades que, en concepto de “accesos a contenidos”, se giran en las facturas de agosto, septiembre y octubre.

Argumenta su postura en que él no ha contratado los servicios multimedia que le cargan, cuya baja solicitó el mes de julio.

La RECLAMADA ratificándose en los escritos de su empresa, sostiene que según los registros de su organización, la contratación inicial de tales servicios se data en mayo, interrumpiéndose el día 24 de mayo y reiniciándose el 21 de junio con una descarga gestionada por empresa distinta.

También incide en que la única forma de acceder a tales servicios pasa por un acto voluntario de conexión y aceptación del usuario.

En mérito de lo anterior, considera correcta la facturación y comunica que el 28 de noviembre, y a petición del titular, se cursó la baja en el servicio correspondiente.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, tras analizar lo actuado, acuerda unánimemente dictar laudo desestimatorio de la pretensión del consumidor.

En efecto, y si bien la tipología del contrato de telecomunicaciones vigente entre las partes se recomienda para profesionales, es lo cierto que la operadora no exige tal requisito para su contratación, de ahí que no pueda admitirse la exclusión aducida.

Dicho lo anterior, y respecto del fondo de cuestión, ha de significarse que los productos cuestionados han de ser contratados voluntariamente por el usuario (a través de la línea móvil, en este caso) y que ha de aceptar expresamente las condiciones del servicio contratado a terceros.

Así no cabe imputar responsabilidad en lo acontecido a la reclamada, pues aunque el reclamante niegue su participación en la solicitud de las conexiones que impugna, y sostenga que pidió la baja de aquellas en julio, no lo acredita y, además, ello no empece el que alguien de su entorno, con o sin su conocimiento y/o consentimiento lo hiciese; y dado que la guarda y custodia del terminal y la confidencialidad del PIN que activa la SIM de la línea, solo le incumbe a su titular, será éste quien soporte las consecuencias del uso del equipamiento.

DISCONFORMIDAD CON FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE ITINERANCIA

La RECLAMANTE rechaza, por elevados, los consumos de conexiones a Internet roaming (825,4689 euros, más IVA), por ello solicita refacturación deduciendo dichos importes.

Argumenta su postura en que antes de salir de viaje llamó para informarse del coste de estos servicios y para que le ofrecieran algún tipo de contrato, y no le dieron respuesta.

Asimismo, al día siguiente de llegar a su destino en el extranjero, como recibió un mensaje que no entendió, volvió a llamar para pedir explicaciones, que no consiguió, y nadie le dijo que el servicio Internet le iba a costar lo que han facturado pues, lógicamente de saberlo, no lo hubiese utilizado.

La RECLAMADA, mantiene que se contrató para el viaje la tarifa consistente en 20 minutos en llamadas realizadas o recibidas a móviles y fijos, 20 SMS enviados al día y 20 Mb de navegación al día por un total de 4,84 euros, IVA incluido.

Además, se remitió a la reclamante un SMS en el que se indicaba que: “estás al 80% de su límite de datos en Zona 1. Cuando lo superes, se interrumpirá el servicio de datos. Para quitar el límite envía CONTINUAR al 22127”. Finalmente formulan expresa reconvencción de 1.132,70 euros, impuestos indirectos incluidos.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral tras analizar cuanto se ha actuado y obra documentado al expediente, acuerda por unanimidad de sus miembros admitir parcialmente la reconvencción formulada, por las razones que se dirán y dictar laudo en equidad desestimatorio de las pretensiones de la consumidora

En efecto, sólo se acepta la reconvencción por el importe de la factura de abril (1.067,60 euros), pues no se aporta ningún otro documento que modifique esa cuantía.

Sin perjuicio de lo anterior, los árbitros lamentan no poder atender la petición de la reclamante, pues aún cuando pudiese validarse que pidió información sobre los costes de los servicios en el extranjero; ha reconocido que recibió el mensaje que le advertía que estaba al límite de su consumo y que llegado aquél se interrumpiría el servicio de datos, salvo mandato en contra. Siendo esto lo que realizó.

No podemos ignorar que, aunque no fue consciente de contratar una tarifa europea, aquélla fue activada tal y como resulta del mensaje enviado y recepcionado.

No obstante lo anterior el Órgano de Resolución dispone que el pago, que está obligada a realizar pues los consumos medidos fueron reales, se verifique en doce mensualidades sucesivas una de 88,93 euros y las once siguientes de 88,97 euros; comenzando el próximo mes de marzo. Los ingresos se realizarán en la cuenta corriente de la mercantil reclamada.

Telefonía Móvil:

COBRO DE PERMANENCIA DE LÍNEA POR ADQUISICIÓN DE TERMINALES MÓVILES

El RECLAMANTE manifiesta, que se ha emitido una factura por un importe de 203,66 euros a nombre de una persona que está hospitalizada y en período de incapacidad. Manifiesta asimismo que en momento posterior, la incapacidad se ha llevado a efecto, por lo que pretende se le devuelva el importe indebidamente facturado y que se anule la línea telefónica.

La RECLAMADA dice que ante una solicitud efectuada por su cliente en agosto, éste adquirió un terminal con una aportación de 125 euros y con una permanencia de 18 meses.

Pasado un año, el reclamante adquiere un nuevo Terminal, con otra aportación de la reclamada de 125 euros y una permanencia de 18 meses.

Así pues, la reclamada permite solapar dos permanencias.

En el mes de septiembre, y ante la solicitud del cliente, se cambia el número de línea y en enero del año siguiente, se cursa la petición de baja de la línea. Al cursarse ésta antes de producirse el vencimiento de los compromisos de permanencia, se le aplica el importe pendiente de dichos compromisos, que se reflejan en la factura de febrero, por un importe de 166,66 euros más IVA.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, a la vista de la documentación presentada, considera que no se puede aplicar el mismo criterio en ambas permanencias, puesto que en un móvil restaban trece meses de permanencia y en el otro sólo uno.

Por ello, procede recalcular dichas permanencias y reintegrar al consumidor la cantidad de 70 euros, efectuando dicho ingreso, en el improrrogable plazo de 7 días hábiles a contar desde la recepción de la presente notificación, mediante transferencia bancaria al número cuenta del consumidor del que dispone la mercantil.

Por lo actuado, dictamos en equidad por unanimidad de los árbitros laudo parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante frente a la reclamada.

FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE PORTABILIDAD DE LÍNEA CON CONTRATO DE PERMANENCIA

El RECLAMANTE manifiesta solicitó información a la reclamada, pues pretendía portar a otra operadora. La empleada de la mercantil le informó que estaba cumplido el período de permanencia y podía portar, por lo que muestra su conformidad y se inician los trámites; pero cuando recibe la primera factura por un importe total de 114,70 euros, le aparece un cargo de 80 euros en concepto de cancelación de permanencia.

Se persona en la tienda reclamada pidiendo una explicación y se le informa que quien proporcione dichos datos es la operadora, por lo que sería a ella a quien debería exigírsele responsabilidades. Por dicho motivo contacta con dicha operadora, quien le informa que sí estaba vigente el período de permanencia.

Vuelve a la tienda, pretende clarificar la situación. La empleada vuelve a manifestar que no hay período de permanencia y se le va reintegrar el dinero. Aún así, como la operadora reitera que no procede el reintegro, el reclamante vuelve a la tienda y pretende le devuelvan el importe de los 80 euros que abonó en concepto de cancelación de permanencia, al entender que son ellos en origen los que le han proporcionado una mala información, que es la que le ha originado el gasto sobrevenido.

La RECLAMADA nada manifiesta de contrario.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral, valora que, si bien es cierto que entre operadora y tienda han llevado al error al reclamante, el cual, si hubiera conocido el dato, posiblemente no hubiese portado hasta que hubiera vencido el plazo de la mencionada permanencia, es también lo cierto que el error no puede reputarse sólo como de la otra parte.

En efecto, suponemos que en su día el consumidor pactaría unas condiciones con la operadora y las suscribiría. Entre ellas figuraría la fecha en la que comenzaba su vinculación y la fecha en que podría resolver la relación.

No se cuestiona la mala información proporcionada por la tienda con el soporte informático de la operadora, pero es lo cierto que el cliente también viene obligado a conocer un dato tan básico como es el de la fecha de duración de su vínculo contractual.

Por lo expuesto, consideramos que sólo debe ser resarcido en la mitad del importe de la devolución que pretende, pues ha de valorarse también la falta de diligencia del propio actor, en la vigilancia de sus obligaciones pactadas.

Por ello, los árbitros dictan laudo parcialmente estimatorio de la pretensión sustentada por el reclamante, siendo que, en la sede comercial de la mercantil, ésta reintegrará a su cliente la cantidad de 40 euros, por la parte de responsabilidad que le compete al no haber tenido actualizados sus ficheros y haberle proporcionado al consumidor una información errónea que le indujo a realizar un gasto sobrevenido.

Telefonía Móvil:

LIBERALIZACIÓN DE TELÉFONO MÓVIL AFECTADO CON PERMANENCIA DE LÍNEA

El RECLAMANTE solicita, para el caso de que se comprobase la existencia de contrato formalizado de permanencia, la liberalización gratuita del terminal en su día entregado por la compañía y en el caso de tal terminal hubiera perdido sus condiciones de uso por el transcurso del tiempo, le fuese restituído por otro en perfectas condiciones libre y con la garantía máxima legal; y alternativamente, y en el supuesto de que no se acreditase tal compromiso, la devolución del importe que por permanencia se reflejaba en la factura de enero y una compensación de 240 euros que es el importe que pagó por un terminal nuevo ya que el facilitado por la reclamada, no fue liberado por la misma.

La RECLAMADA presenta contrato de suministro de un terminal a precio bonificado; con apoyos económicos empresariales de 255 euros, impuestos indirectos no incluidos y 24 meses de permanencia.

En virtud de tal documentación, se opone a las peticiones que como alternativa deduce el usuario, ya que su empresa informó al reclamante que quedaba a la espera de que comunicase los código IMEI y CODE del terminal antes indicado, para poder proceder a facilitarse a clave de liberación, y si no actuó de esa forma fue su voluntad.

Además y para la alternativa de reintegro, aduce exclusión de la materia sometida, en razón de la fecha de la factura impugnada en su relación con la fecha de la solicitud arbitral; y para la de compensación, ausencia de prueba al respecto.

RESOLUCIÓN ARGUMENTADA:

El Órgano Arbitral por unanimidad de sus miembros, acuerda dictar laudo en equidad desestimatorio de las pretensiones que, para el caso de acreditación de la permanencia debatida, sustenta el consumidor.

En efecto, y una vez comprobada la existencia de contrato debidamente firmado por el usuario comprometiéndose a una permanencia de 24 meses en alta, que no cumplió, ya que portó la línea vinculada al terminal a otra operadora antes de dicho periodo, las peticiones que para esta situación mantenía, no pueden prosperar.

En primer lugar porque, también consta mediante escrito que la empresa le solicitó los datos necesarios para facilitarle el código de desbloqueo del móvil, y, es lo cierto que el particular no acredita que respondiese o, en su caso, que habiendo dado traslado de tales datos, la empresa rechazase atenderle.

En segundo lugar, tampoco puede prosperar la petición de un móvil nuevo, cuando no acredita en qué estado o qué uso pudo darle, desde el momento en que inició reclamación origen de este arbitraje o en la actualidad.



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO

