

# ***RESOLUCIONES 2008-2012***

## **Casos resueltos:**

**Desgaste de Automóvil**

**Adquisición de Automóvil de segunda mano**

**Garantía de compra en automóvil**

**Reparación de automóvil en garantía**

**Retrovisor de vehículo**

**Informática**

**Gafas**

**Maleta**

**Reloj**

**Reparación de Vídeo**

**Reparación de Frigorífico**

**Apertura de Puerta**

**Instalación de Puerta**

**Reforma de Vivienda**

**Motocicleta**

**Facturación de Servicio Telefónico I**

**Facturación de Servicio Telefónico II**

**Baja de Línea Telefónica**

**Tarifa Plana de Servicios Telefónicos**

**Servicio de Telefonía Móvil**

**Servicio de Conexión a Internet**

**Teléfono Móvil**

**Biquini**

**Devolución de Prenda**

**Traje**

**Chaquetón de piel**

**Limpieza de Chaqueta**

**Limpieza de Colcha**

**Limpieza de Traje**

**Transporte Ferroviario**

**Ascensor**

**Servicio de Restaurante**

**Espejo**

**Juguete**

**Cama elevable articulada**

**Instalación defectuosa de mobiliario**

**Reparación de Ordenador**

**Compra de Canario enfermo**

**Tarjetas de Visita**

## **Caso: Desgaste de Automóvil**

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

El CONCESIONARIO informa que, cuando el vehículo fue depositado por el reclamante para proceder a su revisión, fueron ellos quienes informaron del desgaste de los neumáticos.

Posteriormente, al notar un ruido mientras circulaba, el reclamante vuelve al concesionario donde se le reitera el desgaste que sufrían los referidos neumáticos, siendo en ese momento cuando solicita le sean sustituidos sin coste alguno.

Ante esta circunstancia, la concesión solicita un peritaje del fabricante de las ruedas, quien considera que las mismas presentan un desgaste normal por uso, por lo que no procede sustituir con cargo a la garantía.

El reclamante indica el número de kilómetros recorridos por el vehículo con dichos neumáticos así como también manifiesta que no ha vuelto a notar problemas desde que se han montado las nuevas ruedas.

### **Resolución argumentada**

El Colegio arbitral DESESTIMA la pretensión del reclamante, al no considerar que se trate de un producto defectuoso, ya que los neumáticos han cumplido su ciclo normal de duración de acuerdo a las prescripciones técnicas del fabricante.

### **Otros Casos**

## **Caso: Adquisición de Automóvil de segunda mano**

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

Tal como admite la propia EMPRESA, es lo cierto que el vehículo no está dotado de tal sistema, por lo que efectivamente hay un error en el objeto del contrato.

También, en su día, la parte vendedora ofreció al reclamante efectuar la recompra del vehículo, y, éste no aceptó dicha oferta.

### **Resolución argumentada:**

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

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

### **Otros Casos**

## **Caso: Garantía de compra en automóvil**

Manifiesta el RECLAMANTE que adquirió un vehículo con un período de garantía dada por el fabricante de tres años, siendo preciso haber realizado los mantenimientos y controles de inspección en el servicio oficial de la marca y de acuerdo a los términos recomendados por ella.

Durante la realización de la tercera revisión de mantenimiento el reclamante es informado de la existencia de un ruido en el sistema de aire acondicionado, indicándose a pie de factura que el compresor está en mal estado, aunque la avería no se repara.

Posteriormente, lleva reparar el sistema de aire acondicionado ascendiendo el presupuesto de la reparación a 1.050 euros. El reclamante pretende que la reparación sea cubierta por la garantía, y dado que el servicio de atención al cliente de la concesión le informa que sólo sufragaría en una parte la reparación, retira el vehículo sin reparar.

La concesión RECLAMADA dice que en la tercera revisión anual se informa al cliente de la incidencia que presenta el compresor del aire acondicionado y se decide aplazar la reparación para más adelante. Más tarde, cuando el vehículo entra al taller para su reparación en garantía, el establecimiento aduce que no puede ser comprendido por la misma, al estar fuera del período de cobertura, ya que ambas partes pactaron diferir la intervención de enero a mayo de 2011, siendo que la propia cobertura de la garantía es la que se circunscribe sólo a defectos que provengan de error de fabricación o montaje.

Ello no obstante se solicita amparo comercial a la marca la cual decide asumir una parte del coste del material y realizar un descuento mayor en la pieza para el cliente, dando la marca como fecha límite para participar en esta reparación la del 17 de junio de 2011. El reclamante rechaza la reparación y decide retirar su vehículo. Por tal motivo la empresa reclamada al haber sido rebasada ampliamente la fecha indicada, sólo mantiene su oferta como concesión, la cual es de un importe del veinte por ciento de la factura, si el reclamante decidiera finalmente reparar.

### **Resolución argumentada:**

Considera el Órgano Arbitral que la avería que nos ocupa (rotura del compresor) se produce en una pieza de desgaste, la cual como es obvio, no se refiere a un problema de fabricación o montaje. Procedería pues que abonase el reclamante el importe total de la reparación.

En su día, como atención comercial, marca y concesión le cubrían un importe del cincuenta y cinco por ciento de la factura que se generase. A día de hoy y atendiendo al ofrecimiento exclusivo de la empresa reclamada, si el reclamante decidiese efectuar la reparación en estos talleres, se le bonificaría la factura en un 20 por ciento respecto del total.

### **Otros Casos**

## **Caso: Reparación de automóvil en garantía**

El RECLAMANTE expone que desde el verano de 2008, tiene problemas con el aire acondicionado de su vehículo, motivo por el cual lo ha llevado para su reparación en distintas ocasiones al taller reclamado, el cual ha realizado distintas intervenciones y reparaciones en el mismo, posponiendo la realización de algunas por indicación del taller.

Finalmente, en la última reparación se descubre que la fuga tenía su origen en el compresor, presupuestando la reparación en 1.000 euros, después de haberse gastado más de 3.000 euros en las intervenciones realizadas hasta ese momento.

Por todo lo cual pretende el consumidor que se repare el circuito de aire acondicionado sin coste, pues considera que ya lo ha pagado con creces, o en caso contrario que se le reembolsen las cantidades satisfechas por las reparaciones hechas con resultado nulo en el circuito del aire acondicionado.

De su lado, el TALLER RECLAMADO dice que el reclamante falta a la verdad cuando manifiesta que en ningún caso se difieren en el tiempo la reparación de los vehículos, porque precisamente de esto se nutre la empresa. Igualmente califican de incierta la manifestación de haber abonado alrededor de 3.000 euros, en reparaciones llevadas a cabo en el circuito de aire acondicionado.

En cuanto a las reparaciones realizadas, manifiestan haber actuado con diligencia, pues no se ha reproducido ni una sola de las averías subsanadas anteriormente y que, además, dada la antigüedad del vehículo, sólo han fallado dos de sus componentes en un período de casi dos años, siendo la tercera avería causada por agentes externos, circunstancia no imputable al taller reparador.

### **Resolución argumentada:**

A la vista de las intervenciones efectuadas en el vehículo objeto de arbitraje, han de tomarse en consideración, de un lado la antigüedad del vehículo, de otro los componentes intervenidos y finalmente quién ha abonado y a cuyo cargo se han realizado las diversas reparaciones.

Ha de señalarse que si bien nos encontramos ante elementos mecánicos distintos, para un profano como suele ser un conductor habitual de coches, es irrelevante que fallen dos elementos distintos, si ambos originan el mismo resultado, cual es el no funcionamiento del sistema de aire acondicionado.

Cuando se detecta la fuga en el condensador el reclamante recibe una inadecuada orientación, pues el taller podría haberle propuesto sustituir y no reparar, lo que propicia nuevas fugas de gas.

Es lo cierto asimismo, que han habido cinco diagnósticos y tres reparaciones, que, no han solventado el problema planteado.

Por lo actuado, el Órgano Arbitral decide que el taller reclamado vuelva a intervenir para determinar si la fuga de aire acondicionado precisa la reparación o sustitución de la pieza pertinente, y que el importe de esta reparación, que debería resolver con carácter definitivo el problema planteado, sea soportado por mitades por el taller y por el reclamante.

### **Otros Casos**

## **Caso: Retrovisor de vehículo**

La RECLAMANTE adquirió un espejo retrovisor que, según muestra en reportaje fotográfico, fue colocado en el lateral derecho de su vehículo.

Tras haber transcurrido, aproximadamente, siete meses desde su instalación, se rompió la base de apoyo a la carrocería y se desprendió.

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

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

### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral, valorando los hechos, no encuentra razonable que un elemento que lleva siete meses instalado sea defectuoso, sino que se inclina a pensar que se haya producido un daño por uso no, necesariamente en el roce de carrocería, por lo que decidimos que no procede imputar responsabilidad alguna a la empresa reclamada, siendo la reclamante quien debe sustituirlo a su cargo.

**Otros Casos**

## **Caso: Informática**

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

Al no ser un producto defectuoso, el ESTABLECIMIENTO no consideró reintegrar dicho importe, pero como atención comercial le ofreció un vale para adquirir otros productos; oferta que no llegó a materializarse por no quererlo la reclamante. Con posterioridad y fuera del establecimiento, la reclamante adquiere un enrutador preconfigurado, que es el que actualmente utiliza.

### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral, DESESTIMA la pretensión de la reclamante, toda vez que, tal y como ha quedado reseñado en el párrafo anterior, no considera procedente que la empresa reclamada devuelva a la reclamante cantidad alguna, puesto que no constituye materia de su responsabilidad, conocer cuál es la capacidad técnica de sus compradores para instalar los equipos que comercializan y le adquieren.

## **Otros Casos**

## **Caso: Gafas**

El RECLAMANTE solicita que la rotura de la montura y cristal de una gafa, sea cubierta con cargo a la garantía de compra.

### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral DESESTIMA la pretensión del reclamante al considerar que, en efecto, si bien la garantía de productos, como el en estudio, se extiende durante un período de 24 meses; los efectos de éstas no operan automáticamente, sino tan sólo en supuestos en los que el deterioro del bien se produzca por algún vicio oculto o defecto fabril del mismo, circunstancias éstas que no concurren en el supuesto que nos ocupa, toda vez que la zona de quebrado unido al arqueo que muestra la montura, lleva a determinar que la rotura, tanto de ésta como del cristal, se debió a un accidente de uso, bien por presión sobre la montura, bien por caída de la gafa.

## **Otros Casos**

## **Caso: Maleta**

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

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

## **Otros Casos**

## **Caso: Reloj**

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

### **Resolución argumentada:**

Observado el mismo, se ve, tanto en la zona central de la esfera como en su perímetro, la existencia de golpes, lo que posiblemente haya originado también la aparición de óxido.

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

## **Otros Casos**

## **Caso: Reparación de Vídeo**

El RECLAMANTE depositó en el SAT reclamado su vídeo porque no tenía sonido.

El SERVICIO TÉCNICO sustituyó unos componentes tales como embrague, interruptor y adaptador del motor de carga facturándole al reclamante el correspondiente importe por piezas y mano de obra.

### **Resolución argumentada:**

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

El Colegio Arbitral DESESTIMA la pretensión de reclamante, al considerar que los elementos fueron sustituidos de una manera correcta, puesto que lógicamente tenían un desgaste por uso, siendo que la intervención puede no haber resuelto el problema preexistente entre televisión y vídeo, pero ello no obstante las intervenciones realizadas han sido correctas, y consiguientemente, correctamente facturadas.

### **Otros Casos**

## **Caso: Reparación de Frigorífico**

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

### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral constata la existencia de una actuación profesional incompleta el 8 de mayo de 2007 y una actuación posterior de subsanación de aquella primera intervención, injustificadamente demorada en el tiempo, por la propia entidad reclamada.

Igualmente se considera que, si advertido un problema de funcionamiento como el que nos ocupa, el profesional desplazado diagnostica la causa, no cabe admitir por bueno el que sólo la reparé a medias, salvo que conste expresamente y por escrito que el cliente ha impedido tal tarea; circunstancia, esta que no concurre en el presente.

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

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

**Otros Casos**

## **Caso: Apertura de Puerta**

La CONSUMIDORA solicitó a la empresa reclamada, procediera a la apertura de una puerta, intervención por la que le facturan la cantidad de 354,96 Euros.

La reclamante manifestó que la intervención no duró más allá de quince minutos y que no firmó un presupuesto previo.

### **Resolución argumentada:**

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

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

## **Otros Casos**

## **Caso: Instalación de Puerta**

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

Por lo que se refiere a la nueva puerta, entendemos que ésta no reúne las características solicitadas por el presunto adquiriente, por lo que decidimos que en el plazo máximo de 20 días a contar desde la recepción de la presente comunicación, el reclamado procederá a retirar la puerta que en su día instaló, la sustituirá por la que originariamente había en el domicilio, y, reintegrará al reclamante la cantidad de 600 euros que en su día éste depositó como señal.

## **Otros Casos**

## **Caso: Reforma de Vivienda**

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

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

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

### **Resolución argumentada:**

Es evidente por tanto, que el reclamante, se había mostrado conforme "ab initio" con lo hecho, siendo con posterioridad cuando se plantea formular la reclamación.

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

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

A la vista de que el reclamante no desea que la reclamada vuelva a su domicilio, se fija la cantidad de 1750 Euros (mil setecientos cincuenta euros), como importe que la reclamada ha de reintegrar al reclamante para que éste, a su costa, proceda a realizar las reparaciones oportunas.

## **Otros Casos**

## **Caso: Motocicleta**

El RECLAMANTE dice que se produjeron unos daños en su motocicleta, por una repentina falta de aceite en el motor, estando ésta en período de garantía.

De su lado, el CONCESIONARIO vendedor, dice que la motocicleta del reclamante fue recepcionada con importante ruido en el motor, que procedieron a desmontar y que comprobaron que biela, casquillo, cigüeñal, pistón y válvulas del cuarto cilindro, sufrían un desgaste prematuro por falta de lubricación.

### **Resolución argumentada:**

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

Valorando datos objetivos, se observa a los 30.000 kilómetros, la concesión reclamada realizó las operaciones de mantenimiento efectuando las intervenciones necesarias, incluidas la revisión del circuito de aceite sin detectar problema alguno al respecto.

Transcurridos 8.000 kilómetros más, es cuando aparece la avería cuya cobertura en garantía pretende el reclamante.

Ante esta situación, la concesión se dirige a la marca, ésta, por razones de política comercial, que no de asunción de responsabilidad, ofrece cubrir el cincuenta por ciento del importe de la factura de reparación, sin que el reclamante acepte este planteamiento.

Finalmente, es el propio consumidor quien manifiesta en uno de los escritos que cruza con la reclamada el que informa..."antes de entrar en circuito siempre hago tres cosas...".

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

## **Otros Casos**

## **Caso Facturación de Servicio Telefónico I:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

**Otros Casos**

## **Caso Facturación de Servicio Telefónico II:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

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

**Otros Casos**

## **Caso Baja de Línea Telefónica:**

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

### **Resolución argumentada:**

En efecto y sin perjuicio del caos informativo que hubo de sufrir la reclamante en su intento de darse de baja, tanto de la línea telefónica cuanto de los servicios que sobre la misma se habían concertado con operadora distinta a la reclamada, es lo cierto que el único dato objetivo que se facilita, relativo a dicha petición de baja, es el fax de 8 de Mayo cursado a la compañía reclamada; siendo que desde tal fecha deberían anularse los cargos.

Esto es lo que debió entender la reclamada cuando el 13 de Julio emitió una factura negativa correspondiente al periodo de 9 de Mayo a 12 de Julio, por importe total de -36,84 Euros.

No obstante, resulta curioso que el 13 de Mayo, hubiere girado una factura en positivo de 42,65 Euros íntegros por el periodo comprendido entre el 13 de Mayo a 12 de Julio.

Resumiendo, lo que hace la empresa es cobrar más por un periodo de tiempo inferior y devolver menos por ese mismo periodo, incrementado en tres días.

Ante tal situación, apreciable a simple vista, ha de resolverse que la reclamante no adeuda a la compañía telefónica cantidad alguna, pues la factura en negativo debiera haber sido, al menos, idéntica a la emitida en positivo.

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

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

## **Caso Tarifa Plana de Servicios Telefónicos:**

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

Cuando se apercibió de dicha circunstancia se dirige a la compañía, la cual, cursó la baja de la mencionada tarifa plana 10 con fecha 31 de enero de 2007. A pesar de ello, dicho concepto volvió a aparecer en la facturación correspondiente a abril de 2007.

### **Resolución argumentada:**

Por ello el Colegio Arbitral decide que la compañía reclamada reembolse a la reclamante la cantidad de 40,61 euros más IVA, correspondientes a las cuotas facturadas de diciembre a abril, menos los descuentos.

**Otros Casos**

### **Caso Servicio de Telefonía Móvil:**

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

#### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral, ESTIMA las pretensiones sustentadas por el reclamante, habida cuenta que la revocación del contrato por parte del usuario trajo su causa de la modificación, unilateral, de las condiciones contractuales pactadas por parte de la operadora telefónica que, obviamente tenía que asumir que su actuación podría provocar la disconformidad de los clientes que veían vulnerados sus derechos; no siendo admisible que por las razones expuestas operase la cláusula de penalización prevista para situaciones buscadas por las propias particulares, en el contrato inicial que modificó unilateralmente la empresa de servicios y que, pese a ello, pretenda enriquecerse injustamente a costa de los particulares.

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

#### **Otros Casos**

## **Caso Servicio de Conexión a Internet:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

**Otros Casos**

### **Caso Teléfono Móvil:**

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

Transcurrido un tiempo sin que se le informe de la reparación, se persona en la TIENDA, y le indican que la marca no cubre la reparación en garantía por haber transcurrido más de un año desde su adquisición, y que, al tener un contrato de permanencia con la compañía de telefonía, debía ser ésta quien diese la cobertura hasta cumplir el periodo de dos años. Se le informa asimismo, por parte del SAT, que existe un problema en el display y que la reparación de este elemento está cubierta por la garantía.

### **Resolución argumentada:**

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

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

**Otros Casos**

## **Caso Biquini:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

Por todo lo anterior, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR las pretensiones sustentadas por la reclamante, toda vez que no concurren defectos fabriles en el artículo presentado que lo hagan susceptible de sustitución o devolución.

## **Otros Casos**

### **Caso Devolución de Prenda:**

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

### **Resolución argumentada:**

El examen de la prenda controvertida pone de manifiesto que aquélla ni se encuentra deteriorada, ni muestra signos de haber sido utilizada, por lo que la comercial reclamada procederá a devolver el importe cobrado, al tiempo de que el reclamante deposite la prenda en su establecimiento.

**Otros Casos**

## **Caso Traje:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

## **Otros Casos**

### **Caso Chaquetón de piel:**

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

### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral una vez examinada la prenda deciden ESTIMAR las pretensiones sustentadas por la reclamante, toda vez que ha podido observarse que el tejido de confección de la prenda controvertida no sólo muestra signos de un deterioro impropio, dado el tiempo transcurrido desde su adquisición, sino que éstos se reparten por toda la superficie del chaquetón, incluso en zonas que no se corresponden con las de roce o tensión, habituales, por uso.

Lo expuesto lleva a considerar que, el dicho tejido de confección adolece de algún tipo de defecto que provoca un envejecimiento prematuro en la prenda que la hace inutilizable.

Por tales motivos, la entidad reclamada, al tiempo de recepcionar el cuello del chaquetón en poder de la reclamante procederá, a reintegrarle la cantidad de 319 euros.

### **Otros Casos**

## **Caso Limpieza de Chaqueta:**

La RECLAMANTE somete a consideración una chaqueta que presenta rotos en diversas zonas, tanto en costuras laterales de mangas, como en puños y bocamangas. Argumenta que dichos deterioros se le han originado cuando la ha llevado a limpiar al establecimiento reclamado.

Comunica asimismo, que la chaqueta tiene aproximadamente cuatro años de antigüedad y que era la primera vez que procedía a su limpieza.

La TINTORERÍA reclamada aduce que la limpieza se ha efectuado en seco, como corresponde a una prenda de dicha naturaleza compositiva, igualmente figura reseña que ya presentaba rotos cuando fue llevada a limpiar.

### **Resolución argumentada:**

Una vez examinada la prenda en cuestión, lo cierto es que la lana ha desaparecido por un mantenimiento inadecuado de la chaqueta por parte de la usuaria. Al limpiar, aquellas zonas que han estado sometidas a la acción de un agente externo biológico, es cuando se ha producido el desprendimiento del tejido, y éste se ha hecho manifiesto, pero en absoluto dicha pérdida de textura es imputable a la limpieza, que se ha limitado a poner de manifiesto una situación preexistente.

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

**Otros Casos**

### **Caso Limpieza de Colcha:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

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

**Otros Casos**

## **Caso Limpieza de Traje:**

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

### **Resolución argumentada:**

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

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

Por tanto, considerando que el traje fue adquirido en el año 2003 por un importe de 210 euros, se fija como valor residual la cantidad de 110 euros más importe del servicio de limpieza.

Dicho abono se llevará a efecto en la sede del despacho tintorero, debiendo el reclamante depositar su traje de manera simultánea en la tintorería.

**Otros Casos**

## **Caso Transporte Ferroviario:**

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

Inclemencias climatológicas sobrevenidas de naturaleza adversa, impidieron primero que el tren saliese a su hora, su posterior desvío, y finalmente la continuación del viaje hasta destino.

Al tener previsto un enlace en destino, utilizó un medio transporte alternativo, cuyo importe, así como también la parte proporcional del billete no consumido, pretende le sea reembolsado.

### **Resolución argumentada:**

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

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

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

**Otros Casos**

## **Caso Ascensor:**

En el año 2002, y a solicitud de la comunidad de propietarios RECLAMANTE, la empresa reclamada emitió un presupuesto para la realización de una inspección técnica en el ascensor de su finca.

A resultas de la misma, y junto con otros elementos intervenidos y/o sustituidos, se subsanaron varias deficiencias existentes, y se cambió la cabina del ascensor.

En el año 2004, sin que haya inspección técnica que lo exija, se acometen más acciones de mejora, aceptadas por el Presidente de la Comunidad reclamante.

En Diciembre de 2005, ha de realizarse una nueva inspección técnica, para la que se solicita nuevo presupuesto a la empresa reclamada, la cual presenta presupuesto que no es aceptado por la parte reclamante.

En Enero de 2006, y ante una nueva solicitud de presupuesto de la Comunidad reclamante, la empresa RECLAMADA reproduce el que emitió en su día sobre los elementos a sustituir, presupuesto que, en esta ocasión, sí es aceptado.

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

## **Resolución argumentada:**

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

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

## **Otros Casos**

## **Caso Servicio de Restaurante:**

Los CONSUMIDORES reclamantes manifiestan su disconformidad con la calidad, trato y organización prestado por el RESTAURANTE reclamado, en el menú contratado con motivo de la celebración de la boda de los reclamantes.

### **Resolución argumentada:**

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

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

## **Otros Casos**

## **Caso Espejo:**

La parte RECLAMANTE pretendió en su día adquirir un espejo en el establecimiento reclamado, por un importe de sesenta y seis euros, IVA incluido; para lo cual anticipó el pago de veinticinco euros. Unos días después se le comunicó que el material estaba a su disposición, momento en el que solicita si fuese posible enviarlo e instalarlo en su domicilio. La EMPRESA dice que puede atender esa gestión, pero que tiene un importe suplementario de cuarenta euros, circunstancia que la reclamante no aceptó.

## **Resolución argumentada:**

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

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

## **Otros Casos**

## **Caso Juguete:**

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

El helicóptero controvertido, a pesar de haber pasado por el Servicio técnico al que lo envió la COMERCIAL reclamada, y que tardó casi cuatro meses en devolverlo, continúa sin funcionar toda vez que no consigue emprender el vuelo, por lo que al carecer de estabilidad y vibrar, deteriora componentes del mismo.

## **Resolución argumentada:**

Por ello, el Colegio Arbitral considera que el helicóptero adolece de un defecto fabril, de tal suerte que el comercial reclamado, distribuidor del producto, habrá de reintegrar el importe abonado por el consumidor, sin perjuicio de su posterior repercusión de responsabilidad al fabricante, si así lo estima oportuno la reclamada.

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

## **Otros Casos**

## **Caso : Cama elevable articulada**

El RECLAMANTE manifiesta que adquirió en un establecimiento de ortopedia una cama elevable articulada cuya estructura metálica se soltó por dos puntos soldados a los 7 meses de su compra. A consecuencia de ello también se soltó una pieza metálica que impide que el somier incorpore el cabecero en su totalidad. Considera que el artículo está en garantía, que no ha habido un mal uso y que es la empresa vendedora o la fabricante la que ha de asumir los gastos de reparación o sustitución.

La EMPRESA de Ortopedia dice haberle comunicado al fabricante la situación de la rotura de la cama concluyendo la fábrica que había habido un mal uso por parte del paciente o de quien manipula la cama. Le propusieron al reclamante el envío de la cama al fabricante para una correcta evaluación. Si se concluyera que ha habido un mal uso del producto se le repararía y se le facturaría al cliente el coste de la reparación y el transporte. Si hubiera un defecto de fabricación sería el fabricante quien se haría cargo de la reparación.

### **Resolución argumentada:**

Del reportaje gráfico aportado, el Órgano Arbitral observa la no coincidencia del cabecero con el piecero; verificándose finalmente que es un técnico de la empresa quien lo instaló, por lo que si hubiere una mala manipulación no debería ésta imputársele al reclamante.

Igualmente el Órgano Arbitral no acepta la posición alegada por la empresa reclamada como mera intermediaria en la gestión, puesto que quien ha vendido y cobrado el producto ha sido ella, luego será ella quien tenga que gestionar con el fabricante la repercusión económica que pueda tener la sustitución del bien.

Por lo anterior el ÓRGANO ARBITRAL, dicta LAUDO ESTIMATORIO en equidad, de las pretensiones sustentadas por el reclamante, toda vez que nos hayamos ante un producto defectuoso, el cual ha de ser sustituido por otro de iguales características y precio, sin coste alguno para la parte consumidora.

**Otros Casos**

### **Caso: Instalación defectuosa de mobiliario:**

El RECLAMANTE manifiesta que adquirió un conjunto de salón compuesto por muebles colgados de la pared entre otros haciendo la instalación montadores del propio establecimiento vendedor. Pasado un mes se produjo el desprendimiento de dichos muebles, hecho que comunicó a la tienda ya que se habían ocasionado daños en los propios muebles así como también en algunos enseres. Aporta un informe técnico en el que se concluye que en ningún caso la caída del mueble se ha debido a un exceso de peso, por lo que reclama compensación por todos los daños ocasionados por dicha instalación defectuosa.

El ESTABLECIMIENTO reclamado no asume responsabilidad alguna, discrepando de las fechas aportadas por el reclamante. Dice que la reclamación se efectuó dos años después del montaje de los muebles en la vivienda y considera que el exceso de peso fue el motivo de que los muebles altos se vinieran al suelo. Además alega la empresa que el montador es un contratado ajeno a ellos, siendo éste el único responsable de la instalación. Manifiesta también que los siniestros que puedan acaecer por un mal montaje están cubiertos por un seguro.

### **Resolución argumentada:**

Como cuestión previa ha de señalarse que se comprueba que la reclamación se produce transcurridos casi dos años desde la instalación del mueble.

Ha de reseñarse también que el fabricante incorpora una pegatina en la trasera del mueble en la que advierte a los montadores que resulta imprescindible para una correcta sujeción que se utilice el herraje colgador que se suministra, declinando responsabilidades si se utilizase otro sistema distinto.

Existe también una pericia de parte en la que se dice que los tacos no son los recomendados por el fabricante. Que en su mayoría están mal montados por no entrar en la pared donde deben abrir o expandirse para producir la sujeción necesaria. Que al no estar sujetos, la caída del mueble pequeño origina la del grande por estar unidos entre ellos. Además, ha de señalarse que la empresa no puede exonerarse de responsabilidad en relación al trabajo del montador, ya que es responsable subsidiaria. Así pues, hemos de combinar una posible mala actuación del reclamado por no haber montado con los herrajes idóneos y una posible mala actuación del reclamante por colocar en un mueble de pared cierto sobrepeso.

Considerando que una entidad aseguradora da cobertura a la reparación de pared y suelo, teniendo en cuenta el ofrecimiento hecho en su día por la empresa reclamada y estimando los daños producidos en el menaje, el Órgano Arbitral, dicta por unanimidad de sus miembros, laudo PARCIALMENTE ESTIMATORIO de las pretensiones sustentadas por la parte reclamante. Así, puesto que el mueble instalado tenía un importe de 770 euros que minoramos de manera proporcional al tiempo que estuvo siendo utilizado, y que el menaje lo ciframos en 500 euros, decidimos que a la recepción de la presente notificación, la empresa reclamada, retire el mueble objeto de controversia, compensando en ese mismo momento al consumidor con la cantidad de 1.000 euros.

### **Otros Casos**

## **Caso: Reparación de Ordenador**

El RECLAMANTE llevó un ordenador a reparar y le vendieron un cargador el cual tampoco solucionó el problema, ante lo cual, solicita el reembolso del importe del cargador pues no lo necesita, a lo cual se niega el establecimiento reclamado.

El ESTABLECIMIENTO de informática, dice que existe un margen de 15 días para devolver cuando el artículo esté en perfecto estado y con su embalaje original, lo cual no ocurre pues el cargador pretende devolverse con desperfectos en el cable de alimentación, manifestando además que no obligaron al cliente a comprar el cargador y que no le cobraron ni la instalación de una tecla suelta en su ordenador, ni la diagnosis de la avería.

### **Resolución argumentada:**

Con independencia de cual haya sido la avería del ordenador puesto que no resulta posible establecerlo, lo cierto es que la tienda diagnostica y el consumidor adquiere un cargador, el cual ha estado cuatro días en su poder y respecto del que se puede observar que el cable está pelado.

Por tanto, con independencia de que el ordenador esté o no reparado, lo cierto es que el usuario adquiere un componente que luego pretende devolver con un daño.

No parece pues procedente que la empresa reclamada haya de recepcionar el componente ni reembolsar importe alguno al reclamante. Por todo lo cual el Órgano Arbitral decide en equidad dictar laudo DESESTIMATORIO de las pretensiones sustentadas por el reclamante.

**Otros Casos**

## **Caso: Compra de Canario enfermo**

El asunto en litigio es la venta de un canario que a los quince días de estar en poder de su propietario falleció.

Manifiesta el RECLAMANTE que no se le informó en el momento de la compra que la tienda disponía de un servicio veterinario, por lo que hubo de acudir a otro centro médico de donde le derivaron a otro distinto, siendo que el animal murió en el trayecto.

La RECLAMADA alega que el animal sale del establecimiento en perfecto estado de salud. Que ello no obstante, siempre se ofrece una revisión gratuita en su veterinario concertado a la cual no ha asistido el reclamante que no adjunta certificado veterinario que demuestre que el animal estaba enfermo, ni tampoco aporta el cuerpo.

Durante la audiencia el reclamante expone que desconocía la existencia de un servicio veterinario en la tienda y que sólo se le informó de ello cuando fue a comunicar el fallecimiento del animal. También manifiesta que sí llevó los restos guardados en una caja, y que fue el propio dependiente que le atendió quien le dijo que se deshiciera de ellos.

### **Resolución argumentada:**

Aunque estamos hablando de un ser vivo, y resulta paradójico emplear el término de producto defectuoso, e incluso inapropiado, es lo cierto que se da un margen de quince días por parte del establecimiento cuando dice: "cualquier devolución se hará efectiva en un plazo de quince días desde la fecha de la compra".

Por todo ello, el Colegio Arbitral dicta en equidad laudo ESTIMATORIO de la pretensión sustentada por el reclamante, siendo que la empresa reclamada deberá, sin cobrar precio alguno, proporcionar al reclamante un canario de similares características y en buen estado de salud.

### **Otros Casos**

## **Caso: Tarjetas de Visita**

La RECLAMANTE alega que encargó tarjetas de visita a la empresa reclamada para que las hicieran conforme al modelo que les entregó y con el tipo de letra seleccionada. Una vez recogidas y en su domicilio, observa que no habían seguido el modelo entregado en cuanto a formato de letras y que no aparecía un punto en 2 abreviaturas que figuraban en el mismo.

Por su parte, la RECLAMADA manifiesta que tras haber transcurrido quince días desde que le entregaron las tarjetas, vuelve la cliente a reclamar que no las quiere porque se ha cometido una falta de ortografía y no han seguido el modelo entregado, a lo que responden que según la RAE lo correcto es poner el punto para no cometer una falta de ortografía, contestando la reclamante que no le importa la normativa ya que ella es la dueña de su texto y quería hacerlo como más le gustase.

### **Resolución argumentada:**

El Colegio Arbitral acuerda dictar laudo ESTIMATORIO de la pretensión sustentada por la reclamante, toda vez que no se ha cumplido con el encargo conforme al modelo entregado, en el que figuraba su nombre en mayúsculas y minúsculas, e incluir un punto detrás de las abreviaturas, siendo reconocido por la parte reclamada que realizó la sustitución por iniciativa propia, dado que no cumplía con las indicaciones de la RAE. La reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 46,88 euros, en concepto del importe de las tarjetas realizadas.

Se recoge voto discrepante del vocal representante de la organización empresarial, al considerar que el trabajo ha sido realizado tal y como se ha pedido por la reclamante, ya que no especificó que no quería que apareciera el punto en las abreviaturas y eligió el tipo de letra 47 que es la que se ha realizado.

**Otros Casos**