

**CUADERNOS DE CONSUMO N.º 42**

**Junta Arbitral  
de Consumo de Aragón**

# **LAUDOS 2004**

**Dirección General de Consumo**



 **GOBIERNO  
DE ARAGON**

Edición: Septiembre 2009

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón  
Dirección General de Consumo

Internet: [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

Impresión: San Francisco Artes Gráficas

Depósito Legal: Z-3.139/2009

---

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
AUTOMÓVILES.....	7
ENSEÑANZA A DISTANCIA .....	11
ROPA Y CALZADO .....	73
TELÉFONO - INTERNET .....	79
TELEFONÍA MÓVIL.....	225
TINTORERÍAS .....	259
VIVIENDA.....	271



## PRESENTACIÓN

El Sistema Arbitral de Consumo es una alternativa al procedimiento judicial para cumplir más fielmente con el marco constitucional que garantiza que los poderes públicos protegerán, mediante procedimientos eficaces, los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

Las organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores y usuarios participan eficaz, objetiva e imparcialmente en la Junta Arbitral, contribuyendo a la consolidación del sistema arbitral como una alternativa eficaz, gratuita, ágil y reconocida socialmente.

Este reconocimiento ciudadano se refleja tanto en el aumento de la utilización del sistema arbitral como mecanismo de resolución de conflictos de consumo como en la adhesión voluntaria de los empresarios aragoneses, que mediante la obtención del distintivo oficial que la Junta otorga se dotan de un añadido de garantía y de credibilidad ante el cliente, que les discrimina positivamente en un clima de confianza en el mercado.

Como una más de las acciones necesarias para la difusión entre la ciudadanía aragonesa de esta vía arbitral, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón ha compilado en esta ocasión los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón del año 2004, con objeto de que sean de público conocimiento los criterios aplicados por los colegios arbitrales.

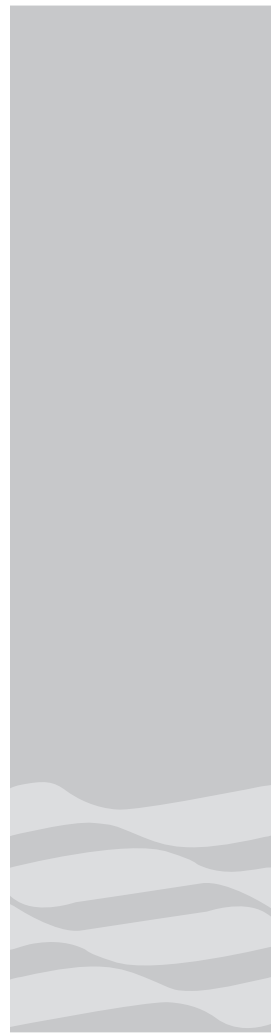
Agradecemos la colaboración de las organizaciones de consumidores y de los agentes económicos, así como la confianza depositada en el arbitraje de consumo que, complementando la labor de la administración, contribuyen al desarrollo del sistema al ponerlo a disposición de todos los aragoneses.

**Luisa María Noeno Ceamanos**

Consejera de Salud y Consumo



AUTOMÓVILES







## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0186/04-JA**

### **AUTOMÓVILES**

#### **Por supuestas irregularidades en estación de servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que acudió a la gasolinera a repostar, pidió 20 euros de gasoil y le sirvieron gasolina. Ya al desplazarse desde la gasolinera el coche empezó a funcionar mal. No lo pudo llevar a reparar inmediatamente, puesto que trabaja y utiliza el coche a diario.

De la documentación aportada se desprende que el reclamante repostó en el establecimiento reclamado el día 11-01-04. La factura de reparación del taller es de fecha 31-01-04.

Reclama el importe de la factura de reparación: 258,91 euros; el importe del combustible repostado: 20 euros, más 7 euros por el gasoil que se le repostó en el taller de reparación.

Interviene la esposa del reclamante para manifestar que el coche es suyo y está a su nombre, que pagó ella en la gasolinera con su tarjeta de crédito y expresa que no disponen de otro vehículo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la empresa siempre se hace cargo de las reclamaciones, y por supuesto de los supuestos errores que puedan cometer los empleados. En caso de contaminación, la avería se detecta enseguida y en tales casos, siendo la reclamación inmediata se atiende, abonando los gastos de taller.

En el caso del reclamante, resulta que se repostó el 11-01-04, según ticket que aporta. No se acredita con este ticket que se repostara el vehículo del reclamante, o por el cual se presenta la reclamación.

Considera que en caso de contaminación por error en el suministro de combustible, lo procedente es vaciar el depósito del combustible equivocado y, en todo caso, cambiar el filtro del combustible.

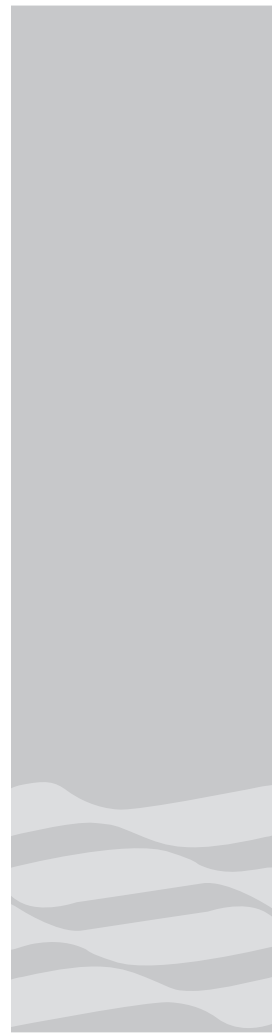
Aporta factura, de diversos talleres, concesionarios oficiales de las marcas, que han sido atendidas en otros casos por reclamaciones a la empresa por hechos análogos, en estas intervenciones, los trabajos facturados e indemnizados han sido los que se relatan: vaciado del depósito y cambio del filtro de combustible.

No puede atender la reclamación presentada el día 4 de febrero ante la empresa, siendo que los hechos se remontan al 11 de enero, y en este lapso de tiempo, calcula la empresa que han podido ser 7.000 vehículos los que han repostado en el establecimiento. Se ratifica en el escrito de contestación a la reclamación: no procede la indemnización por la diferencia entre las fechas y por no quedar acreditado que se repostara el vehículo objeto de reclamación.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, considerando el tiempo transcurrido desde el repostaje hasta la intervención del taller, y siendo que no ha quedado acreditado que la contaminación o error en el repostaje sea imputable a la empresa reclamada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante.**

ENSEÑANZA A DISTANCIA





## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 003/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuesto incumplimiento de contrato**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece y se toman como manifestaciones aquéllas que fundamentaron su reclamación de fecha 18-12-03, en concreto las siguientes:

Falta de información sobre convocatorias de oposiciones en todo el territorio español.

Temario incompatible con test de evaluación. Incumplimiento de horarios de atención al cliente. Mal seguimiento hacia la atención al alumno. Falta de explicaciones por parte del profesor sobre el temario específico. Aula de estudios no adecuada. Financiación sin explicación. Falta de planificación por parte del preparador.

Solicita la rescisión del contrato, devolución de pagos mensuales y rescisión de la financiación.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que contrató el curso el 03-06-03, en el contrato de préstamo mercantil consta claramente la información sobre la financiación, cuotas, plazos, intereses... La distinción entre preparador y tutor queda meridianamente clara en el contrato y en el folleto informativo, siendo reiterados estos términos en la primera entrevista en la delegación.

Acudió al preparador desde junio hasta octubre y se le realiza un seguimiento adecuado en el horario habitual de atención al alumno, no existiendo constancia de consultas al tutor.

Se le ha dado aviso de convocatorias para las oposiciones en su Comunidad Autónoma.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por cuanto considera que no existe incumplimiento por parte de la empresa reclamada de las condiciones establecidas en el contrato de enseñanza suscrito por ambas partes.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 007/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuesto incumplimiento en el contrato

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito de fecha 08-06-04 en el que se ratifica en su reclamación de fecha 30-12-03 en la que manifiesta que en septiembre de 2002 se inscribió en la academia y poco tiempo después se da cuenta de que no se cumple con lo contratado, en concreto un tutor personalizado que todavía no tiene, incluso se repiten las evaluaciones, resulta difícil concertar cita para hacer las pruebas y siempre le dicen que no hay sitio, cuando finalmente consigue un puesto para realizar la prueba ha de esperar a que se la corrijan en lugar de hacerlo inmediatamente.

Respecto a las convocatorias, recibe la notificación únicamente con una semana de antelación a la finalización del plazo, ante esta situación intentó dar por finalizado el contrato de enseñanza y tras varios intentos finalmente le comunican que no es posible, aunque le ofrecen estudiar otra cosa.

La información sobre los requisitos necesarios para presentarse a las oposiciones no es completa al no informar sobre un tema imprescindible, cual es la obtención del carnet de conducir o las exclusiones por causas físicas, que en este caso concreto le afectan por un problema de varices, considerando que al abonar el importe del curso se debería aportar una copia completa de la convocatoria.

Actualmente se encuentra pagando un préstamo del que no le informaron, sin tutor personalizado ni actualizaciones de temario ni información sobre convocatorias. Considera que la empresa le ha engañado, por lo que solicita finalizar la relación contractual con ellos y no seguir pagando, además de la devolución de la parte del dinero abonado por una formación que no ha recibido, aproximadamente 900 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para preparar las oposiciones de bombero el 17-12-02, se le informó de los requisitos del curso en la contratación del curso y en la guía didáctica, así como los límites de edad, altura, necesidad del carnet de conducir.

Los envíos de las convocatorias se realizan por correo y no hay problema en que llegue una semana antes, siempre y cuando se encuentre en plazo. Las actualizaciones del temario se realizaron en abril de 2003 y paulatinamente se va avisando a todos los alumnos.

Los preparadores tienen el horario fijado y las vacaciones, de lo que se informa al alumno en el momento de la contratación del curso. El alumno únicamente se ha puesto en contacto con la delegación en tres ocasiones.

Respecto al cuadro de exclusiones se considera que es competencia del alumno conocer su contenido para saber si resulta afectado por alguna de ellas.

Se ofrece reiniciar completamente el curso a partir de la recuperación de la intervención quirúrgica de varices a que se tiene que someter el reclamante para poder presentarse a la oposición.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por cuanto considera que la empresa reclamada contrató con el alumno un curso para preparar unas oposiciones para las cuales no reunía los requisitos físicos indispensables sin que esta circunstancia le fuera debidamente informada en el momento de la contratación o en las comunicaciones de convocatorias.**

**En consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 1.556,96 euros, mediante transferencia bancaria o talón nominativo, quedando con ello resuelta la relación contractual entre las partes, siendo responsabilidad del reclamante la cancelación del crédito que hubiera suscrito con la entidad financiera correspondiente, asimismo devolverá todo el material didáctico que le hubiera sido entregado en la delegación de su ciudad.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0035/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito mediante fax que consta de 37 páginas, enviado con fecha 17-06-04 y del cual se hace entrega de una copia íntegra a la empresa reclamada, así como a todos los miembros del Colegio Arbitral.

Manifiesta que con fecha 30-10-02 formalizó un contrato con la empresa reclamada para la preparación de oposiciones a Agente Forestal de la Comunidad de Madrid.

Según contrato abonaría 1.514 euros, pagando en ese momento 200 euros en concepto de matrícula, y el resto en 18 plazos mensuales a razón de 73 euros cada uno.

La asesora le aconsejó que lo pagase en recibos y no en financiación bancaria, si no estaba conforme le aseguró por tres veces que no tendría ningún problema si quería abandonar la preparación y los pagos.

El problema es que recibió un temario antiguo; reclama telefónicamente a la empresa reclamada requiriendo el temario nuevo, comentándole que la preparación del nuevo temario llevaría tiempo.

El temario nuevo no llega, abona los meses de diciembre, enero y febrero y comunica a la empresa reclamada su decisión de dejar de abonar los recibos. Le comunica la asesora que está en su derecho, pero que ha de comunicarlo por escrito a la empresa reclamada en Zaragoza. Envía una carta fechada el 27 de febrero, contestándole que le deniegan su solicitud, alegando el reclamante que cuando realiza la solicitud de baja todavía no dispone del temario actualizado.

Posteriormente reclama mediante burofax, dado que era inminente el inicio de las pruebas selectivas y todavía, a pesar de su insistencia, no había recibido el nuevo temario.

No solucionando el problema con la empresa reclamada se dirige al Departamento de protección al Consumidor de Madrid, que se ponen en contacto con la empresa reclamada remitiéndole una contestación escrita, firmada de fecha 29-09-03, con la cual se encuentra en absoluto desacuerdo, y procede en sus alegaciones a puntualizar cada una de sus explicaciones, párrafo a párrafo.



Añade que desde la fecha de su renuncia a seguir abonando el curso contratado dispone de los temarios nuevos dentro de sus correspondientes sobres, y sin abrir estando a disposición de la Junta Arbitral. Los materiales fueron recepcionados por los padres del reclamante.

Señalar que la empresa reclamada ha continuado llamándole por teléfono y amenazándole con emprender acciones legales.

Por todo lo expuesto, solicita la devolución de los importes entregados a la empresa reclamada, comprometiéndose, caso de ser necesario, a la devolución de los temarios que obran en su poder y que nunca ha utilizado, y romper la relación contractual, que tanto tiempo lleva solicitando.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, incluidas las alegaciones enviadas mediante fax por el reclamante, de fecha 17-06-04, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el reclamante solicitó la revocación del contrato en el plazo y en la forma prevista en el contrato de enseñanza suscrito.**

**En consecuencia, la empresa reclamada devolverá al reclamante el importe de 419 euros, cantidad ya abonada en su día por el mismo, mediante cheque bancario enviado a su domicilio; por su parte el reclamante devolverá todo el material didáctico recibido en la delegación de la empresa reclamada más cercana a su domicilio.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0045/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito mediante fax ratificándose en las alegaciones presentadas en su día en las que manifestaba que la información recibida es obsoleta, las horas de clases no son las contratadas, el material era en pequeñas cantidades, el asesor no le informó de la anulación del contrato, el tratamiento del profesor hacia los alumnos era el ordinario y las clases son colectivas, la parte teórica debía realizarse fuera de las horas del curso y el estudio teórico igual, cuando el contratante reflejó lo contrario, es decir, que el curso era práctico, y la teoría era de apoyo, que todo el trabajo se realizaba en clase. Las clases no eran de su satisfacción, haciendo caso omiso a los acuerdos verbales adoptados, el asesor se negó a la anulación del curso, siendo su comportamiento inadecuado. Ha subrayado en rojo las condiciones del contrato que no han sido cumplidas por la empresa reclamada.

Solicita la devolución de los materiales, y la devolución de la parte abonada, puesto que lo contratado no es cierto.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para Técnico de Mantenimiento y Reparación de Ordenadores con fecha 17-07-03, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 28-07-03.

En cuanto al contenido y la realización del curso dispone del mismo en la guía didáctica que recibe con el material en su domicilio; por tanto era conocedor del mismo desde el día 28-07-03.

En el folleto informativo del curso consta la forma de superación del curso contratado.

Respecto al aviso del comienzo de las clases prácticas, indicar que es el alumno quien acude al centro, una vez estudiado el tema el que debe solicitar en la Delegación de la empresa reclamada con la que contrató.

En la delegación de Almería el aula de prácticas personalizadas se trata de un aula polivalente, junto a los ordenadores se encuentran los materiales de energía eólica, lo cual no influye negativamente en el desarrollo del curso.

En cuanto a los correos electrónicos enviados por el reclamante, la empresa reclamada alega que le han sido contestados todos puntualmente.

El alumno ha realizado las prácticas en los meses de septiembre y octubre de 2003, realizando nueve prácticas de las 54 de que consta el curso contratado; no habiendo realizado ningún test de los 29 temas de los que se compone el curso.

La empresa reclamada alega que en ningún momento ha incumplido sus obligaciones contractuales, no obstante, y por política comercial, ofrece la posibilidad de cambio de curso por cualquiera de los cursos técnicos ofrecidos por la empresa reclamada de duración de un año.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada no ha incumplido sus obligaciones contractuales.**

**No obstante, y en virtud del ofrecimiento realizado en el acto de audiencia por la empresa reclamada, el reclamante podrá prorrogar el contrato suscrito por el plazo de un año, o contratar otro curso técnico de los ofertados por la empresa reclamada de un año de duración, todo ello sin coste alguno para el reclamante, opción que deberá comunicar a la empresa reclamada en su sede central de Zaragoza, en el plazo de quince días naturales a contar desde la recepción del presente laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 70/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia por asuntos personales graves. Se reitera en su solicitud de arbitraje y solicita se dé una solución para su caso, manifestando que no se le ha informado de las convocatorias de las oposiciones que estaba preparando, y que el tutor no le da las explicaciones necesarias. Igualmente se reitera en su solicitud de revocar el contrato por no estar dispuesta a seguir con esta formación cuando la empresa no le da las garantías ofrecidas al inicio del curso.

En su solicitud de arbitraje de fecha 19-01-04 manifestó que contrató un curso de preparación de personal de oficios con fecha 02-10-03. De todas las condiciones ofrecidas no se cumplen las comunicaciones de convocatorias oficiales, el envío de material ofrecido como es el Estatuto Gallego, el profesor tutor se limita a corregir test sin dar respuesta a preguntas que se le hacen sobre distintos temas; el trato no es correcto.

Solicita la revocación del contrato por no cumplir las condiciones pactadas y devolución de los importes pagados, dado que prometieron muchas cosas que no cumplen.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna contrató con fecha 02-10-03 un curso de preparación de personal de oficios. Con fecha 09-10-03 consta la recepción del material didáctico. Acude a la delegación a la primera entrevista donde se le explica cómo es exactamente la preparación. Consta el documento firmado el 14-10-03 de esta primera entrevista. En el contrato consta el método de formación abierta y a distancia con el folleto correspondiente que es firmado en el momento de la contratación, donde también figuran las funciones de ambos y esquema del sistema de preparación.

Ha hecho uso del curso asistido y realizando consultas, así consta en su hoja de alumna confeccionada en la delegación. La empresa manifiesta que no le consta que haya habido convocatorias.

---

Con fecha 14-01-04 la alumna envía el impreso de solicitud de personal de limpiadores de personal de oficios, y la empresa le aporta el material correspondiente con fecha 19-01-04.

La empresa no hace ninguna oferta porque considera que se ha atendido adecuadamente a la alumna.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por no quedar debidamente demostrado que no haya recibido la reclamante el servicio contratado, ya que ha utilizado el servicio de corrección de test, ha recibido convocatoria de subalternos, el programa de limpiadora, etc.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0093/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

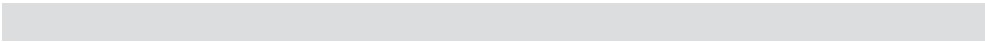
#### **Por disconformidad sobre la prestación del contrato de enseñanza suscrito**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 14-07-03 contrata los servicios de la empresa reclamada. Entiende que la opción elegida es de clases presenciales. En la entrevista inicial la preparadora le informa que ella le hará el seguimiento a base de tests. El día 17 recibe el temario. El día 21 de julio llama a la tutora para presentarse. Ajusta con la preparadora el ritmo de preparación. Le sorprende que los tests no son para la oposición que ella ha contratado. Ante su insistencia comprueba que los tests no son los de su oposición, saltándose los temas de los que no se dispone de test. La tutora le comunica que estos tests no existen. El 7 de noviembre sigue sin obtener respuestas. El 10 de noviembre se le informa que en unos meses se le facilitarán, ya que un nuevo equipo contratado los va a elaborar y le comunican que si lo desea puede rescindir el contrato. Decide rescindir, pero con la devolución de las cantidades abonadas hasta la fecha. La empresa se niega a esto. Comunica a la empresa reclamada que da por rescindido el contrato. Recibe una carta escrita comunicando que no se aprecia fallo en el servicio contratado y que no aceptan la rescisión. Solicita la rescisión del contrato y la devolución de todo lo abonado. Presenta por escrito su reclamación que se incorpora al expediente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que este contrato se hizo por teléfono. La reclamante ha hecho uso del curso hasta octubre. Los tests que hizo en la delegación son comunes para ambas oposiciones ya que los temas son los mismos en esa parte del temario. Es cierto que en la herramienta informática para el seguimiento no estaban incluidos esos tests que solicitaba la reclamante. Se le ofreció la posibilidad de realizarlos directamente en la Central y remitírselos personalmente. La propuesta de la empresa fue rescindir el contrato sin devolución de las cantidades ya abonadas y no fue aceptado por la reclamante. Ofrece una prórroga de un año en el contrato o la posibilidad de rescindir el contrato con fecha noviembre de 2003 sin devolución de las cantidades abonadas hasta entonces.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante por**



**entender que se ha producido un incumplimiento por parte de la empresa reclamada de las condiciones ofertadas en el contrato de enseñanza suscrito al no haber facilitado en tiempo parte del material didáctico.**

**En consecuencia se da por rescindido el contrato y la empresa reclamada devolverá a la reclamante la totalidad de las cantidades cobradas. Ésta devolverá todos los materiales didácticos que hubiere recibido en la delegación de la empresa reclamada de su localidad.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0102/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del contrato de enseñanza suscrito**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 04-12-02 firmó contrato para preparar la oposición de Auxiliar de Bibliotecas y Archivos, convencida por el comercial ya que estas oposiciones se convocan con mayor frecuencia que las que ella en principio deseaba, que eran unas oposiciones a Auxiliar de Justicia. Denuncia las siguientes irregularidades: dificultades para concertar cita por teléfono, deficiencias en la evaluación de los tests e imposibilidad de contactar con la preparadora, deficiente e incorrecta información remitida sobre convocatorias similares, no se le facilitó preparación ni materiales para la prueba práctica, no se le ha facilitado una cuenta de correo electrónico para comunicarse con su preparadora o tutora, remisión de textos con fecha muy próxima a la celebración de las oposiciones, se le remiten convocatorias de localidades distantes a su domicilio, pero no de la provincia de Madrid. Solicita la rescisión del contrato y no seguir abonando las cuotas desde agosto de 2003.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que recibe el material del curso con fecha 13-12-02. Se le informa de las condiciones del curso y de las oposiciones que va a preparar. La valoración sobre la calidad del temario es subjetiva y considera que es la adecuada a la dificultad de la oposición. Los tests que hay que remitir a la tutora son los de evaluación, no los de autoevaluación. El material específico solicitado por la alumna se le ha remitido con la suficiente diligencia (22 días). Se le informa de las convocatorias que salen con independencia de la localidad en que éstas se celebran. Las dudas deben ser consultadas con el tutor y no con el preparador. Rechaza las pretensiones de la reclamante.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante por entender que no se ha producido incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada de las condiciones incluidas en el contrato de enseñanza suscrito por ambas partes. En consecuencia la reclamante reiniciará el pago de las cantidades que adeuda en las mismas condiciones en que lo venía haciendo hasta completar la totalidad del importe adeudado.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 178/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, del que se da copia a la parte reclamada y al Colegio Arbitral, y se adjunta al acta y al expediente. Manifiesta que se ratifica en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Solicita: la devolución del importe pagado y cancelación del curso; asimismo recogida del material recibido, que aún está por estrenar.

Consta en el expediente la Solicitud de Arbitraje y documentación complementaria, presentada por la reclamante, así como copia del contrato de enseñanza suscrito el día 14-05-03. La reclamante fundamenta su reclamación en haber sufrido engaño, considerando que:

1. Por parte de la empresa le hicieron firmar una solicitud de crédito validada a fecha 30-06-03 y firmar en blanco el contrato de crédito fechado a día 20-06-03, firmado el día 14-06-03. Este contrato de crédito no tendría que haberse firmado antes del 30-06-03, fecha en que dio validez a la solicitud. “La persona que me atendió de la empresa reclamada me engañó al hacerme firmar en blanco la póliza de crédito”.
2. Por otra parte he sido engañada, porque el programa de los temas ofrecidos en la publicidad que adjunto no se adecuaba a los temarios generales para Subalternos (adjunta copia).
3. “Solicito: que se me devuelva el dinero pagado por un curso que no ofrece lo ofrecido y que me engañan junto con la entidad de crédito, adhiriéndome a una póliza antes de tiempo”.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el día 14-05-03, la reclamante contrató el curso para la preparación de oposiciones a Personal Subalterno y consta que el 04-06-03 recibió el material. Respecto a los temas específicos, la empresa considera que en el momento de la contratación, la alumna pudo conocer el contenido del curso, ya que se le entregó un folleto con los contenidos, y consta la firma de la alumna como que lo recibió. Se aporta el folleto de “Personal Subalterno” firmado por la alumna, del que se deja copia en el expediente.

Consta a la empresa reclamada en la ficha de la alumna reclamante, que en fecha 15 y 16 de julio de 2003 la tutora le explicó el sistema y contenidos, con la oportuna revisión del temario y la Guía Didáctica. Los temas específicos sólo pueden ser elaborados tras publicarse la convocatoria. Así, el 19-06-04 en el B.O. de las Islas Baleares se han publicado convocatorias para Personal Subalterno, y a partir de esta publicación se elaboran los materiales específicos.

Aporta documento de “Revisión previa”, referente a la información suministrada a la alumna. Consta la firma de haber dado esta información por parte del preparador/profesor, pero no consta la firma de la alumna al haber sido dada la información por teléfono, no en una entrevista personal. Se explica que, al residir la reclamante en Ibiza, la enseñanza que se presta es a distancia.

La alumna reclamó por la cuestión del crédito el 27-01-04, lo que no compete a la empresa reclamada, sino que se formalizó un crédito con una financiera.

El contrato está en vigor hasta el 2006 y se van a elaborar los materiales en el plazo aproximado de un mes, conforme a la convocatoria publicada el 19-06-04 en el B.O. de las Islas Baleares.

Ofrece el envío a la reclamante de los materiales actualizados a esta convocatoria última y, si lo desea, la prórroga por un año del contrato de enseñanza suscrito.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y a la vista de la documentación aportada, considerando que no se aprecia incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, acuerda DESESTIMAR la reclamación en los términos en los que fue interpuesta por la reclamante.**

**No obstante lo anterior, en virtud de este LAUDO, en el plazo de un mes desde su notificación, la empresa reclamada enviará a la reclamante, sin coste alguno, el temario actualizado o la actualización adecuada de los temas en relación a la última convocatoria de oposiciones para Personal Subalterno de la Administración de las Islas Baleares.**

**Además la reclamante podrá optar a la prórroga en el contrato de enseñanza suscrito, por un año más sin coste alguno, y con los mismos derechos como alumna. Para ello, deberá manifestar su interés en este sentido a la empresa reclamada por escrito, en el plazo de un mes.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 191/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito del que se entrega copia al Colegio Arbitral para su consideración y al representante de la parte reclamada, enviado por fax de fecha 22-06-04, donde manifiesta: “En octubre de 2002 me apunté a esta academia (anunciada en el periódico) en Oviedo “gracias” a un señor, a un comercial que me vendió el curso de profesor de Educación Vial. En un mes aproximadamente me enviaron el material didáctico a casa y me puse a estudiarlo. Estamos en febrero de 2004, ha cambiado el Reglamento de Circulación y nadie se ha dignado a mandarme la actualización.

En la información que te dan sobre el curso, te indican que tienes a tu disposición todos los medios materiales y humanos y técnicos.

Ellos dicen: Preparador personal y profesor especializado.

Realidad: *Preparador personal*: su tarea consiste en mandarte dos o tres temas para prepararlos y luego ir allí y hacer un examen tipo test sacado de internet 5 minutos antes con cinco o seis personas más, cada uno preparando una oposición diferente: Tests, que tienes las respuestas al final de las preguntas, y si no, las corriges con una plantilla. No le puedes preguntar ninguna duda porque no te la sabe responder. Si tienes pocos fallos, te señala que debes preparar los siguientes temas y que lo llares cuando los hayas preparado.

*Profesor especializado*: Lo llamas cada vez que tengas dudas. Cuando por fin se digna a cogerte el teléfono, le expones tus dudas. Mi última llamada fue la siguiente: Le pregunté que ahora en las escuelas e institutos se iba a impartir una asignatura de Educación Vial y que nadie me había informado. Su respuesta fue que la situación real será que los mismos profesores den esa asignatura, así que... Me quedé asombrada por su respuesta. Cuando le pregunté por el Nuevo Reglamento, hace dos meses o así, me dijo que saldría más adelante, pero no supo decirme la fecha, la cual había yo mirado en la DGT por Internet.

Ellos dicen: Seguimiento personalizado de la preparación.

Realidad: Llevo un año y tres meses, desde octubre de 2002 y todavía nadie ha llevado un seguimiento personalizado de la preparación, salvo una vez que me llamaron para preguntarme cuánto tiempo dedicaba al estudio y un cuestionario que

me enviaron por correo para ver el grado de satisfacción que tengo con el curso, tal vez sea ese el seguimiento.

Ellos dicen: objetivos individuales.

Realidad: ninguno.

Ellos dicen: Atención personalizada.

Realidad: Cuando voy a realiza los test, estoy en el aula con gente que se prepara para Policía, oposiciones locales... Cuando llegas allí, habiéndoselo dicho por teléfono, pregunta cuáles eran los temas. Lo imprime desde Internet y te los da. Él nos deja solos, y cuando terminas, lo avisas y te da la plantilla para corregirlo y te dice que tienes las soluciones detrás.

Ellos dicen: temarios actualizados permanentemente por especialistas en la materia.

La realidad: Yo tengo el temario desde octubre de 2002 y nadie se ha dignado a enviarme un temario actualizado o a decirme que la normativa reguladora va a ser modificada.

Ellos dicen: Material complementario.

Realidad: Como material complementario no se a qué se refieren.

Ellos dicen: Información sobre convocatorias.

Realidad: Nadie te informa y cuando me apunté al curso me dijeron que salían todos los años en el mes de noviembre, lo cual es mentira.

Ellos dicen: Servicios multimedia en el propio centro.

Realidad: yo todavía no los he visto.

Ante tales hechos solicita: Que me devuelvan el dinero por fraude. He sido una estafada más de esa academia por muchas cosas, pero la más importante es un material no actualizado e incompleto.”

Documentos que aporta: debido a que es una academia, el material didáctico que ellos le facilitaron en octubre de 20002 (sin ninguna actualización hasta el momento) y lo comparo con los manuales de una editorial (empresa que resultó adjudicataria del concurso público de la Dirección General de Tráfico) editados en fecha diciembre 2003 y enero 2004.

También apporto el contrato que se realizó como financiación por imposición de la Academia. (Estas pruebas ya las ha facilitado en la Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias).

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso de Profesor de Educación Vial, el 23-10-02, recibiendo los materiales el 31-10-02. Se le entregó el folleto informativo, hizo la primera entrevista y firmó, enterándose de la forma de preparación.

El 18-11-02 acude al centro, pasa un periodo en el que no acude para nada, volviendo otra vez en marzo, abril y junio de 2003.

Manifiesta que una vez hecho el examen se les da la plantilla para que ellos se lo corrijan, posteriormente se sienta con ellos el preparador y lo revisan, las dudas no las soluciona porque es el tutor el que lo hace.

En abril de 2003 plantea dudas al tutor. El 18 de noviembre llama preguntando por los exámenes, se le dice que no han salido convocatorias, y el 26-02-04 se le avisa de que hay actualizaciones por si le interesa pedir las.

Una vez interpone la reclamación la alumna no vuelven a tener noticias de ella. Ofrece ampliación de contrato por un año más y enviarle el anexo que ha salido actualizado sin que ella lo haya solicitado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado el incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada, conociendo la dinámica del curso la reclamante por haber hecho uso habitual del mismo durante más de un año.**

**No obstante, y atendiendo el ofrecimiento hecho por la representante de la empresa reclamada, se le otorga la ampliación del contrato por un año más y el envío inmediato sin solicitud previa por parte de la reclamante, de los anexos actualizados que vayan saliendo hasta la finalización del contrato.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 277/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuesto incumplimiento de contrato

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se convocó la oposición de Auxiliares Sanitarios de la Junta de Castilla-La Mancha, y en las academias de la empresa reclamada, le afirmaron que el temario era apropiado para la Junta.

En agosto de 2003 comienzan la preparación de la oposición, al recibir el temario se da cuenta de que hay una serie de errores a lo que la academia responde que se está esperando una actualización. Las modificaciones del temario no se actualizaban, lo cual crea desconfianza en el resto del temario, el hecho de que den un plazo de 7 días para revisar el temario no es suficiente para repasar todos los temas. En la corrección de los ejercicios prácticos y de test se encuentran diversas erratas, todo ello conlleva una inseguridad y dudas que conlleva que se preparen los temas por cuenta propia.

Las ampliaciones necesarias para preparar el temario de forma completa se le remitió parcialmente y los temas no estaban suficientemente desarrollados.

Se ha seguido la sistemática del curso y la corrección de los ejercicios no es adecuada, puesto que se afirma que ni siquiera leen ni corrigen los casos prácticos.

Todo ello obliga a contratar otros cursos para completar la formación necesaria y a adquirir temas y material al margen del curso para adquirir la completa seguridad de que el temario y las correcciones a los casos prácticos se preparan de forma adecuada.

En septiembre y en febrero se remitieron sendas quejas al departamento de atención al cliente de la academia.

La oposición de Auxiliar Sanitario se celebró en diciembre de 2003, habiendo aprobado el primer ejercicio de la misma.

En virtud de lo anteriormente descrito solicita la devolución del importe íntegro del curso que asciende a 1.400 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que contrata el curso el 28-08-03 y recibe el material el 04-09-03, para preparar el curso de preparación de

Auxiliar de Enfermería en los servicios de salud autonómicos en general, no en concreto para la Junta de Castilla-La Mancha.

La reclamación se centra en los temas específicos para la Junta y en los errores detectados en el temario original, lo cual quedó resuelto convenientemente con la oportuna actualización ya que una vez publicada la convocatoria se remitió a las alumnas la Ley General de Sanidad tal y como viene publicada, posteriormente la Ley de Autonomía del Paciente derogó algunos artículos de la Ley General de Sanidad y también fue remitida a las alumnas continuando normalmente con la preparación del curso.

Respecto a la segunda reclamación relativa a la corrección de los casos prácticos, los exámenes se han de adaptar a la plantilla de corrección, ya que es la forma en que se va a realizar la prueba de la oposición.

El desarrollo de los temarios se realiza de acuerdo con la experiencia de la academia en la preparación de pruebas para Auxiliar de Enfermería, que se considera adecuada y conveniente, añadiendo una referencia bibliográfica que la alumna puede utilizar para ampliarlo.

La preparación y la corrección de ejercicios ha sido adecuada, y puede continuar con la preparación del curso hasta la finalización del mismo durante 3 años desde la fecha de contratación.

La reclamante aprobó el primer ejercicio de la oposición.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien la empresa reclamada no ha incumplido las cláusulas establecidas en el contrato, han quedado acreditadas ciertas deficiencias en los temarios y en la preparación del curso, lo que ha ocasionado en la reclamante unos gastos destinados a subsanar dichas deficiencias.**

**En virtud de lo anteriormente expuesto la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 300 euros mediante cheque nominativo o transferencia bancaria a la cuenta que señale la interesada.**

**Asimismo la empresa reclamada continuará con la prestación del servicio contratado con las oportunas actualizaciones hasta la finalización del mismo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 428/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito del que remite por fax con fecha 06-10-04, a través del cual comunica la imposibilidad de asistir a la audiencia, y donde se ratifica en las alegaciones expuestas en su solicitud de arbitraje.

En su solicitud de arbitraje de fecha 04-06-04 manifestó que con fecha 29-01-04 firmó un contrato con la empresa reclamada por un importe total de 1.876 euros, abonando en el mismo acto de la firma el importe de 165 euros en concepto de matrícula. Durante la conversación mantenida con los tutores de la academia se le informó de cómo iba a discurrir el curso, dándole a entender que en el mismo centro podría realizar los estudios y aclaraciones a la tutora, pero en ningún momento se le avisa de la imposibilidad de cursar una baja voluntaria en los estudios de Ertzaina - Policía Autónoma Vasca (ETZ) contratados.

Prácticamente un mes después se le diagnostica una fuerte depresión por razones laborales, que le incapacita para trabajar y para estudiar. Solicita a la empresa reclamada la baja considerando que es una causa justa y poniendo el material a su disposición.

El 26-04-04 recibe una llamada de la empresa solicitando un certificado médico para poder hacer efectiva la anulación del contrato. Remite el informe el 03-05-04 donde aparece el trastorno que sufre y que le imposibilita para la realización de los cursos de Ertzaina.

Con fecha 11-05-04 le comunican que una depresión no es causa que justifique la baja en el curso contratado, contradiciendo el informe médico aportado.

Solicita la resolución del contrato firmado con la empresa reclamada, el cese en la reclamación por parte de la empresa de las mensualidades que quedan por abonar del curso, comprometiéndose a poner a su disposición todo el material didáctico que se le ha facilitado.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató un curso preparatorio de Ertzaina - Policía Autónoma Vasca con fecha 27-05-04, recibiendo el material correspondiente con fecha 04-06-04.



El alumno solicita la rescisión del contrato por motivos médicos, cuyo justificante aporta. La empresa determina que esta circunstancia no le excluye para presentarse a las oposiciones, no aceptando su solicitud.

En su ficha de alumno, consta haberle informado de la convocatoria de plazas con fecha 15-09-04.

La empresa ofrece un aplazamiento de la realización del curso contratado, o un cambio de curso gratuito con prórroga de un año.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por entender que el reclamante se encuentra incapacitado para el ejercicio de la profesión objeto del curso preparatorio contratado (Policía Autónoma Vasca), conforme a la certificación médica aportada y que consta en el expediente.**

**En su virtud, la empresa reclamada rescindirá el contrato con el reclamante con fecha 10-03-04.**

**En consecuencia, la empresa reclamada devolverá, mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria que figura en el contrato, exclusivamente las cuotas abonadas con posterioridad al 10-03-04. Una vez recibido por el reclamante el importe correspondiente, éste devolverá la totalidad del material del curso a la delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0456/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en su escrito de alegaciones.

En respuesta al oficio de citación para la audiencia arbitral a celebrar el próximo día 24-09-04 en Zaragoza, ha de manifestar que le resulta imposible asistir personalmente a la audiencia por cuyo motivo anticipa sus alegaciones por escrito, reiterándose en lo ya manifestado en el escrito adjunto a su solicitud de arbitraje, y en el escrito que ahora se le aporta (que es la contestación al escrito remitido por la empresa reclamada, en el que se niegan a rescindir el contrato y a devolverle su dinero.

Únicamente quiere precisar que en el apartado de pretensiones en el cual solicita que se le rescinda el contrato suscrito con la empresa reclamada y que le devuelvan el importe pagado, quiere concretar que el importe a devolver a fecha de hoy es de 2.255,50 euros, incluyendo comisión que se le cobra en cada plazo (según recibos bancarios). Adjunta copia de todos los recibos pagados hasta la fecha.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso de energía solar y eólica cuya duración es un año. En el folleto informativo se incluye el contenido teórico y práctico que se desarrollará en el curso. Este folleto es firmado por el alumno, constatando así el conocimiento de contenido del curso por el alumno.

El profesor de prácticas de Mallorca ha hecho un informe del que da lectura en esta vista y del que se deja una copia para que conste en el expediente.

El alumno acudía a la academia con intención de que le explicara cada tema un profesor, sin haber estudiado los temas previamente. Ante ello el profesor de Mallorca, le explicó que ese no era el sistema de enseñanza de la academia reclamada, que es el alumno quien debe estudiarse los temas y que si tiene dudas es el tutor del curso en Zaragoza el que debe resolvérselas.

Este es uno de los cursos con mayor aceptación de la academia reclamada y le capacita para el mercado laboral.

Según el informe que ha emitido el profesor, tal vez el alumno se ve incapacitado para realizar el curso y por eso hace esta reclamación.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el tiempo que el reclamante ha hecho uso del curso no justifica el pago de la totalidad del mismo. En consecuencia el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 900 euros, descontándose de la misma las cantidades que ya hubieran sido abonadas si no se alcanzase dicha cifra, o procediendo la empresa reclamada ha devolver las cantidades que excedieran de los 900 euros indicados si ya hubieran sido abonadas por el reclamante. Quedará resuelta toda relación contractual entre ambas partes, debiendo el reclamante devolver todos los materiales didácticos que le hubieran sido entregados en la delegación de la empresa reclamada más cercana a su domicilio.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 529/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece al acto de audiencia por escrito, del que se da copia a la parte reclamada y al Colegio Arbitral, y se incorpora al acta y al expediente. Se ratifica en los términos de su reclamación y solicitud de arbitraje y formula como alegaciones:

- Suscribió contrato con la empresa reclamada el 02-09-03. La empresa garantizaba “durante la duración del presente contrato, el derecho a la información de la existencia de las convocatorias oficiales del concurso-oposición a través de cualquiera de los medios que el centro ponía a mi disposición a tal fin”... cláusula 6.ª del contrato.
- El importe que pagó por el servicio de enseñanza contratado asciende a 1.400 euros, en los cuales se incluyen 150 euros en concepto de materiales.
- Si bien en el contrato figura como uno de los medios de información la consulta a páginas web y correo electrónico, jamás se le comunicó que consultara dichos medios. Duda que tales medios contengan la información relativa a las oposiciones.
- Considera que el principal cauce de información ha de ser a través del preparador, por ser el guía y responsable de la formación, el contacto directo e inmediato en aras a la consecución del fin último, cual es el éxito del alumno materializado en la aprobación de las oposiciones.
- En el folleto publicitario sobre los servicios que ofrece la empresa se hace especial hincapié en la función del preparador, haciendo mención a su calidad de responsable, guía, asesor, orientador e informador de cara al éxito de sus alumnos y en la nota al pie de página se manifiesta que la empresa reclamada “ofrece a sus alumnos la información precisa y necesaria para que éstos sólo deban preocuparse por prepararse adecuadamente. Las convocatorias nacionales serán comunicadas por carta desde nuestras instalaciones centrales. En cuanto a las convocatorias locales y autonómicas la comunicación se llevará a cabo personalmente desde nuestros centros a través de nues-

tros preparadores. Por ello te recomendamos un contacto periódico y constante con los mismos”. Acompaña folleto.

- El contacto con los preparadores ha sido periódico y constante como lo acredita el control de visitas expedido por el preparador. Figuran los controles, notas obtenidas, lo que demuestra una asistencia al centro. Aporta copia de este control de visitas.
- Opta por la resolución del contrato con la empresa reclamada ante la pérdida de confianza en esta empresa de enseñanza y conforme al 1124 del Código Civil.
- Relata que tuvo que buscar por su cuenta la información para concurrir a unas oposiciones a la Generalitat de Cataluña, a través de la web de esa administración.
- En la cláusula núm. 3 del contrato se dice que el alumno ha de pagar, junto con los servicios de enseñanza y el material de estudio, los derechos de inscripción en la oposición, de lo cual se deduce que dicho trámite de inscripción había de ser a través de la empresa reclamada.

Solicita la resolución del contrato y se le abonen los 1.400 euros abonados, descontándose de los mismos únicamente 150 euros aportados en concepto de material.

El Colegio Arbitral dispone de toda la documentación aportada por la reclamante junto con su Solicitud de Arbitraje, presentada a través de la OMIC del Ayuntamiento de Barcelona, hoja de reclamación, fotocopia del contrato de enseñanza, recibos abonados, hoja de control de visitas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna reclamante contrató el curso de preparación de oposiciones para Agentes Rurales de Cataluña el 02-09-03. Consta que el material de enseñanza lo recibió el 22-09-03. Consta que se hizo revisión del contrato firmado en la primera entrevista que se tuvo con la alumna.

No le consta a la empresa que se hayan convocado oposiciones a Agentes Rurales de la Generalitat de Cataluña, únicamente una convocatoria de concurrencia a contratos temporales para una campaña concreta. La última de estas convocatorias es de 15-09-04, pero únicamente se publica el temario, no es la convocatoria de las pruebas. Reitera que las oposiciones que son objeto del curso contratado, Agentes Rurales de Cataluña, no han salido convocadas.

No procede que sea la empresa reclamada quien presente las instancias para concurrir a las oposiciones, siendo ello responsabilidad del alumno.

Considera que el contrato suscrito con la reclamante sigue vigente y se le informará de las novedades en el temario.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, a la vista de la documentación aportada, y entrando en el estudio del contrato de enseñanza suscrito entre las partes:**

**Considerando que la reclamante está utilizando con asiduidad los servicios de enseñanza contratados, y considerando que no se aprecia ni ha acreditado incumplimiento por parte de la empresa reclamada que justifique la resolución del contrato,**

**Acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 588/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA Por anulación del contrato**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece en este acto mediante reclamación de fecha 15-04-04 en el que constan las manifestaciones que a continuación se transcriben ante la imposibilidad de acudir personalmente.

La reclamante se matriculó en un curso a distancia de la empresa reclamada, el contrato se firmó en noviembre de 2003, con posterioridad a la firma la reclamante cayó enferma y a consecuencia se quedó sin trabajo, comunicó todos estos hechos adjuntando informes médicos a la empresa reclamada al objeto de que le dieran de baja en la matrícula y el curso, solicitando la devolución del importe de la matrícula y dos plazos pagados, sin embargo, desde la empresa le argumentan que no es motivo suficiente para concederle la baja. Manifiesta que solicita la devolución de estas cantidades porque no sabe la duración de su enfermedad y necesita el dinero.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso para la preparación de oposiciones de personal subalterno el 28-11-03, recibiendo el material el 15 de diciembre, siendo informada de los requisitos del curso. Posteriormente comunica el 16 de febrero que se encuentra enferma y solicita la rescisión del mismo, se le propone un aplazamiento del curso en principio de un año, pudiendo prorrogarse por iguales periodos previa solicitud del interesado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada, rescindiendo el contrato a partir del 01-03-04 por causas de fuerza mayor sobrevenidas, no procediendo la devolución de las cantidades abonadas por parte de la reclamante a la empresa reclamada en concepto de matrícula y las mensualidades de enero y febrero de 2004.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 589/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por anulación del contrato**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece en este acto mediante escrito de fecha 14-12-04 en el que constan las manifestaciones que a continuación se transcriben ante la imposibilidad de acudir personalmente:

La reclamante se ratifica en su reclamación inicial en el sentido de que la información sobre las condiciones del curso fue parcial y no se le informó de términos tales como la financiación, resolución de dudas y devolución del importe del curso así como publicidad engañosa e inexistencia de contrato, manifiesta que se le han producido graves daños personales económicos y morales.

Se ha quebrantado el derecho a la intimidad utilizando sus datos económicos y personales en su beneficio con ánimo lucrativo, teniendo que abonar unas cuotas que no le han ocasionado ningún beneficio. Nunca dio consentimiento para que se le financiara con crédito bancario.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso para la preparación de oposiciones de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales mediante una venta telefónica y en el momento en que el alumno pretende contratar el curso se le pide el número de tarjeta y de cuenta con el fin de determinar la forma de pago, en este caso mediante la entidad financiera. Se le remite el contrato, el documento de garantía y la solicitud de financiación firmados por la empresa, la alumna devuelve firmada la solicitud de financiación y no el contrato, la alumna ha abonado el primer recibo y ha recibido el material que no ha sido devuelto, por lo que se entiende formalizada la venta. La alumna acudió a la delegación el 10-10-02 en la que se le facilitó la hoja de visitas y se le informó de las características del curso, se le han remitido convocatorias de oposiciones. Se ofrece una prórroga del curso hasta septiembre de 2007.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que prestó su consentimiento tanto en el contrato realizado por vía telefónica como**



---

**en la solicitud de financiación donde consta su firma. Se da traslado de la oferta de la empresa reclamada de prorrogar el curso hasta septiembre de 2007, oferta que de ser aceptada se reflejará por escrito en la sede de la empresa en el plazo de 15 días.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0603/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia y ratificándose en lo expuesto en su solicitud de arbitraje presentada con fecha 04-08-04, de la que se hace entrega de una copia a todos los miembros del Colegio Arbitral y en la que aporta un escrito con los motivos de su queja contra la empresa reclamada (doc. 1), carta de contestación de la empresa reclamada (doc. 2). Ante la negativa de la empresa reclamada a la devolución del importe del curso decide presentar reclamación en la OMIC del Ayuntamiento de Vigo, aportando su contestación a la negativa de la empresa reclamada a la cancelación del curso contratado (doc. 3), copia del contrato de enseñanza suscrito (doc. 4), recibos (doc. 5), fotocopia de la guía didáctica de la empresa reclamada (doc. 6), diferentes cartas, e-mail... donde se queja de los errores concretos y preguntas mal redactadas con la contestación de la tutora (doc. 7), reclamación a la OMIC de Vigo (doc. 8), comparecencia en la OMIC (doc. 9), carta de la OMIC de Vigo comunicándole que debe interponer reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Su queja se basa principalmente en que en ningún momento le comentaron antes de la firma del contrato que tendría que consultar sus dudas en Zaragoza, lo único que le afirmaron es que dispondría de un profesor especializado, sin que se mencionase que estaría en Zaragoza. El profesor de la empresa reclamada de Vigo tomó vacaciones un mes antes de la oposición sin poner un sustituto, sin tener en cuenta la cercanía de la oposición

Por otro lado, en los primeros 20 temas los tests eran incorrectos en un 50 ó 60% de su totalidad, siendo los tests posteriores al tema 20 igualmente erróneos, pero en un menor porcentaje, teniendo que ser la reclamante la que comunicase esta circunstancia a la empresa reclamada para que se procediese a su corrección, incluso en una ocasión debió dar dos avisos. Añade que los temarios vienen incompletos, los tests tienen preguntas mal redactadas, otras que no se corresponden con el temario, otras erróneas...

Por todo lo anteriormente expuesto solicita la devolución del importe del curso de enseñanza contratado y que asciende a 1.430 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para la preparación de oposiciones de ayudante de Instituciones Penitenciarias con fecha 27-06-02, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 04-07-02.

La reclamante tuvo perfecto conocimiento de su sistema de preparación P 8.10, adjuntándosele folleto en el que se distingue entre tutor y preparador y cuáles son las funciones de cada uno de ellos.

Esta misma información se la ofreció el asesor comercial antes de contratar el curso y con posterioridad, en la primera entrevista con fecha 02-07-04 que se le realizó en el centro de enseñanza, firmada por el propio alumno.

La alumna ha estado haciendo uso del curso con asiduidad durante quince meses, hasta que plantea su primera reclamación; aporta ficha personal de la alumna.

Respecto a las vacaciones del preparador, es lógico que disfrute de las mismas, informándose personalmente de ello a los alumnos, y durante este tiempo el alumno puede continuar su preparación, estudiando y realizando tests del temario; por otro lado, si hubiese tenido alguna duda, su tutora le hubiera atendido perfectamente en el mes de agosto, incluso con fecha 28 de agosto se le informó de las últimas actuaciones del temario.

Por lo que se refiere a los errores existentes en los tests y en el temario le fueron enviados a la mayor brevedad posible en el momento que los mismos fueron corregidos; añadiendo que el temario está continuamente actualizándose, y la alumna tuvo problemas con un único tema de los 55 de que consta el mismo.

En cuanto a que no se le preparó lo suficiente para realizar el test de la oposición en el tiempo exigido, cada opositor tiene que saber el tiempo que puede tardar en responder la pregunta.

Por todo lo anteriormente argumentado, entienden que no ha existido incumplimiento del contrato, por lo que rechazan la reclamación planteada, ofreciendo la posibilidad de que si continúa haciendo uso del curso con regularidad y en una tercera convocatoria de las oposiciones no consigue aprobar se la hará efectiva la garantía de devolución del importe del curso a la finalización del mismo.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente,**

---

**acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la reclamante ha estado utilizando con asiduidad los servicios de enseñanza contratados y que no se aprecia incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada que justifique la resolución del contrato.**

**No obstante, el Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, y si la reclamante continúa haciendo uso del curso con regularidad y en una tercera convocatoria de las oposiciones no consigue aprobar se la hará efectiva la garantía de devolución del importe del curso a la finalización del mismo en junio de 2005, sin que sea tenido en cuenta el periodo en que no ha hecho uso del curso contratado (desde la interposición de la reclamación en septiembre de 2003 hasta la fecha de notificación del presente laudo).**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0621/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En su escrito de fecha 09-07-04, resumidamente alega:

“Quiere causar baja lo antes posible en la academia de la empresa reclamada, pues tras asistir a sus clases ha comprobado que nada es como le aseguraron que sería en un principio.

El día 31-03-04, y tras su petición de información, el asesor se presentó en su casa y le informó que AENA convocaría oposiciones entre mayo y junio, plazas fijas en Palma de Mallorca, para el puesto de agente de servicios aeroportuarios (ASA), lo que le animó enormemente. Tras recibir todo tipo de información sobre el puesto de trabajo le hizo saber que tan sólo quedaba una plaza libre en dicha academia por lo que su decisión debía ser rápida. Tras haber firmado el contrato esa misma tarde, sin haberse leído la letra pequeña del contrato y con prisas le invitó a que llamara al preparador para ponerse de acuerdo una vez le llegara el material de estudio.

Reconoce su error fruto de la inexperiencia de no haberse leído, antes de firmar, el contrato detenidamente. Pero destaca que el asesor sí supo sacar provecho de la situación en plena consciencia en todo momento de su impericia.

Después de un periodo mínimo de unos quince días, tras haber hecho ya su primer ingreso, continuó sin recibir noticias por parte de ningún empleado de la empresa reclamada, con lo que se presentó en el centro haciéndose acompañar por su hermano como testigo para aclarar la situación y manifestarles su intención de romper amistosamente el contrato. Volvió a reunirse con el asesor y él le emplazó, a que antes de que tomara ninguna decisión conociera al que iba a ser su preparador. Siempre recalcó que entre mayo y junio AENA convocaría las oposiciones en Palma de Mallorca para el puesto de Agente de Servicios Aeroportuarios. Aún pudo desengañarse mucho más a lo largo de las siguientes dos semanas en las que asistió a varias clases como alumno de la empresa reclamada. Dicho preparador, según el asesor, serviría, tanto para la aclaración de posibles dudas, como de supervisor de sus hábitos de estudio, para proporcionarle los test y en definitiva hacer un seguimiento en profundidad de su progresión.

Finalmente comprobó que nada de lo que se le aseguró se llevó a término.

Motivo por los que se niega a seguir cursando en la empresa reclamada:

1. Con referencia a las clases: Se le aseguró una preparación individualizada y eficaz. Después de haber avisado con antelación a la hora a la que iba a asistir, debía permanecer en esperas que superaban siempre los diez minutos para poder hablar con el preparador y empezar la clase, pues tan sólo había un preparador compartido por todos los estudiantes de diferentes cursos de la academia.
2. Con referencia al preparador: se mostraba desorientado tanto en el momento de proporcionarle los test, así como al responder a pequeñas dudas sobre el temario.
3. Con referencia a los test, en varios de los test que realizó existían errores. Al comunicárselo al preparador, él le respondió que no estaban actualizados. Y en ocasiones, el preparador no le pudo proporcionar los test por fallos de la academia, según sus palabras.
4. Con referencia a las oposiciones, hasta el día de la fecha no se han convocado las oposiciones para Palma de Mallorca, como se le aseguró al firmar el contrato (ésta es la principal condición por la que se decidió). Y las que se han presentado en otros puntos de la Península son plazas no fijas.

La tardanza en denunciar ha sido debido a que ha estado recabando información acerca de los pasos a seguir para poner en comunicación su problema.”

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante solicitó información. Le visitó un agente comercial de la empresa.

El día 31-03-04 firmó el contrato. El 01-04-04, hizo el primer pago, correspondiente a la matrícula. El 06-04-04 se mantuvo una reunión previa con el alumno y el preparador en la que se le explicó el sistema de enseñanza y firmaron ambos. El 8 de abril recibió el material del curso.

En el mes de abril acudió dos veces al Centro, realizando los temas 1 y 2.

En cuanto a la alegación de que tenía que esperar hasta diez minutos para hablar con el tutor, le parece un periodo de tiempo razonable, teniendo en cuenta que no se trata de clases particulares habiendo más alumnos en el Centro.

En cuanto a que el preparador estaba despistado, alega que los preparadores reciben una formación en la sede de Zaragoza para poder responder sobre todos los cursos.

Sobre la afirmación de que los test están desactualizados y que tienen errores, alega que desde el 2003, los test se controlan de forma informática desde Zaragoza, actualizándolos para todos los centros. Lo mismo ocurre si se detecta algún error, que se corrige desde Zaragoza.

Respecto a las convocatorias, se le informó de lo que estaba sucediendo en años anteriores, desconociéndose lo que va a suceder en el futuro. A partir de abril salieron plazas no fijas para varios aeropuertos. Insiste en que se le informó puntualmente de todas las convocatorias que salieron. En el año 2004 no se han convocado plazas fijas por AENA, no obstante, alega que en el año 2003, cuatro alumnos aprobaron para plazas fijas de AENA.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que el periodo transcurrido desde la firma del contrato a la fecha en que el reclamante manifestó su derecho a resolver el mismo no justifican el abono de la totalidad del importe del servicio contratado. En consecuencia, queda resuelto el contrato entre ambas partes. La empresa reclamada percibirá el importe de la matrícula (ya abonada por el reclamante) sin que tenga derecho a efectuar ningún otro cobro, debiendo proceder a la devolución del importe de cualquier otro recibo que hubiese percibido, distinto al ya mencionado de matrícula. El reclamante procederá a devolver todos los materiales didácticos que hubiere recibido, en la sede de la empresa reclamada más próxima a su localidad.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 657/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por incumplimiento de contrato**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece en este acto y se toman como manifestaciones las propias en las que fundamenta su reclamación de fecha 26-03-04, en concreto, que el 03-11-00 contrató un Máster en Gestión Ambiental con la empresa reclamada en La Coruña. Después de realizar tres exámenes en La Coruña le informan de que ha de enviar los siguientes a Zaragoza, donde se encuentra el tutor, con lo que descubre que se trata de un Máster a distancia, el tutor no resuelve las dudas puesto que únicamente corrige los test con plantillas.

En el momento de contratar el curso le informan de que la formación perdura hasta el aprobado, sin embargo le remiten una carta en la que le comunican que va a finalizar el plazo de formación, después de solicitar la prórroga le contestan y le remiten un número de cuenta para hacer un ingreso extra.

En la publicidad y en la entrevista le dicen que el título está homologado por la Universidad de Valencia, lo cual no es cierto, el coste del curso es excesivo al tratarse de un título no homologado.

Solicita la devolución del dinero por un importe de 2.002,85 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que contrató un Máster en Medioambiente el 03-11-00, con una empresa que envía el material y la guía didáctica, en la que la empresa reclamada únicamente se ocupa de su comercialización. En el contrato figura que el envío del título se realizará contra reembolso. Ha realizado el curso completo y lo ha finalizado con éxito. La homologación del título a la que se refiere no corresponde al curso que contrató la reclamante que depende de un pacto convenio con la Universidad de Valencia. La prórroga de estudios se debe solicitar a la otra empresa y no a la empresa reclamada que no le ha cobrado cantidad alguna.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por cuanto consi-**



---

**dera que no ha quedado acreditado que el Curso a que se refiere la reclamante que estaba homologado por la Universidad de Valencia es el mismo que el que se ofertaba en prensa dos años después de la contratación del mismo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0655/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia al acto de audiencia y alegando:

1. Se siente engañada, dado que en el momento de la contratación del curso no le informaron correctamente sobre el mismo, comunicándole además que podría darse de baja en el momento que desease si elegía la modalidad de pago de recibos de la empresa reclamada, e incluso en la actualidad siguen ofreciendo esta información, asegurando que en el caso de no aprobar se devuelven el dinero.
2. Considera que no deberían conceder únicamente el plazo de siete días para rescindir el contrato una vez recibido el material. Su disconformidad se encuentra, no en la calidad del material, sino en la calidad de la enseñanza.
3. No recibió ningún carnet, número de alumno, ni guía didáctica y el CD de mecanografía le aseguraron los preparadores que lo solicitaban ellos, al no recibirlo envió un correo electrónico comunicando su descontento al respecto.
4. En la Academia de la empresa reclamada, en su sede de Madrid le comunicaron que si quería darse de baja tenía que enviar una carta certificada siete días después de recibir el material, y así lo hizo, una vez recibió el CD de Mecanografía, recibiendo contestación por parte de la empresa reclamada comunicándole que el CD no es parte del material corriente, no encontrándose de acuerdo el reclamante dado que en ningún momento se le había informado de este tema.
5. Envío un correo a la empresa reclamada solicitando aclaración sobre unas dudas matemáticas que entrarían en la prueba de psicotécnicos, contestándole la profesora; vuelve a enviar otro correo con más dudas, contestándole en tono amenazador solicitándole la fuente de esas preguntas, y en un posterior correo electrónico le comunican que únicamente contestan dudas del temario.

Solicita la cancelación del contrato.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para la preparación de oposiciones de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales, con fecha 14-10-02, recibiendo el material didáctico en su domicilio el día 03-11-03.

Respecto a este curso la empresa reclamada prepara las pruebas teóricas, como consta en la guía didáctica que recibe con el material didáctico en su domicilio. En este curso no hay pruebas matemáticas, por ello este material no fue enviado a la alumna, no obstante se le contestaron a determinadas preguntas sobre este asunto, y se le solicitó la fuente de información.

Se le han enviado temas para determinados Ayuntamientos solicitados por la alumna, también solicitó determinados temas para Auxiliares Administrativos del Estado; se le contestó por la empresa que éste era otro curso y que debía abonar los temas solicitados.

La alumna ha asistido asiduamente a la Academia, incluso en el mes de octubre y noviembre de este mismo año, no entendiendo la empresa reclamada la reclamación planteada, dado que se esté haciendo uso del curso, aportando la ficha personal del alumno en la que constan todas sus asistencias a la academia.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no han quedado acreditadas causas o circunstancias, que por incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada justifiquen la resolución del contrato, habiendo hecho uso la alumna de los servicios de enseñanza contratados con asiduidad hasta el día de hoy.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0654/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE**, habiendo sido citada mediante carta certificada con acuse de recibo, constando como fecha de recepción el 04-11-04, y firmado por el reclamante. No comparece.

De la solicitud de arbitraje realizada por el interesado el 15-04-04, se desprende:

“Falta de asesoramiento académico, temarios no correspondientes a la oposición, falta grave de atención por parte del profesor, prohibición de asistencia al centro para consultar deudas, ofertar plazas de oposiciones inexistentes y garantizar el aprobado asegurado.

Por todo ello solicita la devolución total de lo abonado en la matrícula y en las mensualidades ya pagadas, además de la baja.”

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató curso para la preparación de oposiciones para personal subalterno con fecha 05-09-03. Recibió el material el 25 de septiembre. Posteriormente se le informó y se hizo la revisión del contrato.

Asistió al Centro desde octubre hasta el 29-01-04.

Como no solicitaba los temas específicos para las plazas del Gobierno de Cantabria, tras recibir la empresa reclamada la citación de arbitraje, se le envía dicho material a través de la empresa de transportes. Esta empresa no puede hacer la entrega y se le deja notificación de que puede pasar a recogerlos a las dependencias de esta entidad.

El alumno conocía cómo era la preparación.

Al reclamante se le pudo decir que las dudas las tenía que hacer al tutor en Zaragoza, pero no se le pudo prohibir la entrada al Centro.

Se le dio información de las oposiciones.

El gobierno de Cantabria, a través de la Oferta de Empleo Público, ha sacado todos los años convocatorias para puestos adecuados a la preparación que se le daba.

---

El alumno conocía a través de la guía didáctica del curso que la preparación es general, y que si quieren preparar alguna oposición concreta tienen que pedir los temas específicos al tutor.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda estimar parcialmente la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada al considerar que si bien no ha habido incumplimiento por parte de la empresa reclamada, el escaso uso realizado del curso y la falta de voluntad de continuar con unos estudios que no responden a las expectativas que el reclamante se había formado por un deficiente entendimiento a la hora de firmar el contrato, justifica la rescisión del mismo. Por tanto, este Colegio Arbitral acuerda la resolución del contrato, debiendo abonar el reclamante a la empresa reclamada la cantidad de 1.000 euros en concepto de matrícula, materiales y gastos, debiendo descontar de esta cifra las cantidades que ya hubieran sido abonadas a la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 703/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en curso de enseñanza a distancia**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en el contenido de su reclamación y Solicitud de Arbitraje.

Al recibir el material no fue de su agrado, por considerarlo de poco rigor y poco adecuado a la preparación de la oposición. Considera que los apuntes que se le han proporcionado no se ajustan a lo que le ofrecieron. Considera que por el precio que tiene el material, carece de rigor, pero no concreta si los temarios se adecúan o no a las convocatorias de oposiciones a Auxiliar Administrativo de la administración local.

Motivó su reclamación que el precio del curso y la forma de pago que se le indicaron en una carta posterior, no se corresponde a lo establecido en el contrato de fecha 26-05-04. Según el contrato firmado, el precio total del curso es de 1.485 euros; con anterioridad a la firma pagó 140 euros con tarjeta de crédito; 355 euros al formalizar el contrato y luego se pasarían dos pagos mensuales de 495 euros. Sin embargo, en una carta que apareció en la caja entre los materiales de enseñanza, que lleva fecha 03-06-04, se indica otra forma de pago diferente: un pago inicial de 140 euros y dos plazos domiciliados de 495 euros.

Advertidas estas irregularidades pidió a la empresa reclamada la resolución del contrato, sin ser atendida su petición.

Solicita que se resuelva un contrato y le sean devueltas todas las cantidades que pagó.

Desea que conste en acta que ha aportado al acto de audiencia la totalidad de los materiales de enseñanza, y su intención era devolverlos a la empresa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que la alumna reclamante contrató el curso de preparación de oposiciones para Auxiliar Administrativo Local. Una vez formalizada la matrícula, por mensajería le envían el material del curso y en ese envío se incluyó la carta de bienvenida, en la que entre otras cosas se indica la forma de pago. En este caso, en cuanto al pago inicial se abonó una parte en metálico y otra con tarjeta de crédito. Considera que en la carta hay un error de

cálculo, pero, efectivamente, el precio total del curso es de 1.485 euros, así lo explicaron a la reclamante desde el departamento de contabilidad de la empresa.

En cuanto a la falta de rigor de los apuntes, es la primera reclamación de la alumna. La reclamante no se ha puesto en contacto con el preparador ni con el tutor, ni formuló reclamación alguna sobre el material o si le faltaba alguna parte.

Considera que la empresa reclamada está prestando el servicio conforme al contrato y que el precio del curso es, efectivamente, el señalado en el contrato, 1.485 euros, que la reclamante ha pagado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, a la vista de la documentación aportada, considerando los motivos en los que fundamenta su reclamación la reclamante para solicitar la resolución del contrato y la devolución de las cantidades abonadas, considera:**

- 1. En cuanto al precio del curso contratado, es coincidente con el acuerdo inicial, siendo el importe total el que figura en contrato suscrito por la reclamante y la empresa el 26-05-04.**
- 2. En cuanto a los materiales de enseñanza o los apuntes suministrados, no ha quedado acreditada la falta de rigor alegada por la reclamante.**

**Por todo ello, el Colegio Arbitral resuelve DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, y por tanto, sigue vigente el contrato de enseñanza suscrito, por lo que la reclamante puede seguir haciendo uso del mismo, con todos los derechos que le corresponden.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0845/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE**, habiendo sido formalmente citada para el acto de audiencia no comparece personalmente.

Se da lectura de su solicitud de Arbitraje presentada a través de la Junta Municipal de Tetuán (Madrid) en la que manifiesta que contrató un curso con la empresa reclamada de Agente Aeroportuario (AENA) financiado por terceros, para opositar a dicho puesto. Posteriormente contactó con el Departamento de Relaciones Humanas de AENA y les manifestaron que no se iban a convocar oposiciones, sino tan sólo pruebas selectivas para una bolsa de trabajo para sustituciones. Considera que el origen del curso no coincide con el destino final del mismo: la realización de pruebas selectivas para un organismo oficial.

Se considera engañada, pues el fin último del contrato no se puede materializar. Asimismo le cobraron un material que se puede conseguir gratuitamente por AENA y el temario no estaba actualizado.

Solicita la resolución del contrato.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de Agente de Servicios Aeroportuarios, con fecha 28-08-03 recibiendo el material didáctico en su domicilio en fecha 04-09-03.

La alumna ha finalizado el curso satisfactoriamente; ha tenido contacto con la tutora a distancia.

La empresa reclamada afirma que el temario se encuentra actualizado, incluso la alumna ha aprobado para la bolsa de trabajo del aeropuerto de Jerez en agosto de 2004, ocupando el número 51 en dicha bolsa.

Respecto a las convocatorias de AENA durante el año 2004 ha existido una para la bolsa de candidatos de reserva de distintos aeropuertos y ocupaciones; se prevé que se convoquen plazas para agente aeroportuario durante el ejercicio 2005.

Por todo lo expuesto anteriormente, la empresa reclamada rechaza la reclamación planteada.



---

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se aprecia incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, no siendo responsabilidad de la misma la convocatoria con carácter fijo o temporal de plazas para un organismo oficial.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0849/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante fax, de cuya copia se da traslado a los miembros del Colegio Arbitral, a la empresa reclamada y queda incorporado al expediente, manifestando su imposibilidad de asistir al acto de audiencia.

Reitera los hechos descritos en su solicitud de arbitraje, y alega que con fecha 28-11-03 la empresa reclamada vendió mediante firma de contrato un material de estudio y unos servicios de profesorado, asesoramiento y tutoría, para preparar oposiciones de agente rural.

Al poco tiempo de comenzar los estudios descubre qué cuento le han vendido (material docente, profesores, tutores...) no sirve de nada.

En los temas encuentra contradicciones, incongruencias, impresiones deplorables, hasta confusión en redacción y ortografía del catalán; acude a profesores y tutores, personal y telefónicamente. No le dan respuesta alguna, prometiéndole mejores materiales e innumerable evasivas.

Acude a las fuentes (Boletín Oficial del Estado, de Cataluña...) con la intención de subsanar las deficiencias del temario y personal docente y descubre estupefacto que las leyes, decretos, órdenes que constituían el temario específico estaban derogados, derogación anterior a la fecha de adquisición de dicho temario.

La empresa reclamada reconoce tal extremo en carta que le envían en junio de 2004, como respuesta a sus quejas; mintiendo al decir que le informaron sobre la fecha de la última actualización de temarios, afirmando categóricamente que de haber conocido que el temario era obsoleto no hubiese firmado el contrato.

Ha transcurrido un año y dos meses desde la firma del contrato, en tres plazos abonó la suma de 1.400 euros a cambio de nada.

A fecha de hoy todavía no ha recibido los temarios actualizados, afirmando que no existe calidad, ni actualización, ni información; no hay nada de lo que le prometieron.

Por todo lo expuesto solicita la anulación del contrato, y el reembolso de los 1.400 euros abonados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de Agentes Rurales de Cataluña, con fecha 28-11-03.

El sistema de actualización de temarios de la empresa reclamada es esperar a la convocatoria siguiente, el problema ha surgido con este temario dado que desde 1999 no habían existido convocatorias.

En septiembre de 2004 se había actualizado el temario, pero todavía no había pasado el control de calidad, no obstante, se le envía con fecha 20-09-04 la actualización, siendo recibido por el alumno; aportan documento con la firma.

Con fecha 15-09-04 en el Diario Oficial de Cataluña se publica el nuevo temario.

El temario, después de esta publicación, se encuentra actualizado.

Reconocen la existencia de la demora en la actualización por desconocimiento del temario concreto, pero se trata de un problema que a fecha de hoy se encuentra subsanando.

La empresa reclamada ofrece la posibilidad de prorrogar el contrato por tres años, a partir de la fecha del presente laudo.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada incumplió el contrato de enseñanza suscrito al entregar el temario sin la debida actualización. No obstante, se trata de un incumplimiento parcial, que fue subsanado por la empresa mediante: el envío del temario actualizado con fecha 20-09-04, según las bases de la anterior convocatoria y posteriormente con la disponibilidad de un nuevo temario completamente actualizado según el temario de la futura convocatoria publicada por la Generalitat de Cataluña en fecha 15-09-04.**

**En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 550 euros, en concepto de indemnización por incumplimiento parcial del contrato, asimismo la vigencia del contrato de enseñanza se prorroga por tres años a contar desde la fecha del presente laudo.**

**No se estima la resolución total del contrato por no haber quedado acreditados los motivos de la misma, tratándose únicamente de un incumplimiento parcial expuesto anteriormente.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 850/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante fax de fecha 24-01-05, de cuya copia se da traslado a los miembros del Colegio Arbitral, a la empresa reclamada y que queda incorporado al expediente. Manifiesta su imposibilidad de asistir a la audiencia por motivos laborales y económicos.

Reitera los hechos descritos en su solicitud de arbitraje de fecha 21-07-04, donde manifestó que con fecha 28-11-03 firmó un contrato con la empresa reclamada por la adquisición del curso preparatorio al Cuerpo de Agentes Rurales de Cataluña mediante pago aplazado por financiación bancaria.

Ante las incongruencias y contradicciones que conforme va estudiando encuentra en los temarios que le proporciona la empresa reclamada decide acudir a las fuentes y descubre que los temas de la parte específica tiene por contenido legislación, normativa, disposiciones y reglamentos, derogados, obsoletos y no vigentes.

Los preparadores y profesores ignoran la derogación de la normativa legal de la materia objeto de estudio, las correcciones de los textos, etc.

Manifiesta quejas reiteradas a la empresa que le responde mediante carta de 09-06-04 reconociendo que los temarios que le facilitaron en el mes de noviembre no están ni actualizados, ni revisados, contrariamente al compromiso que contraen en su publicidad de proporcionar un temario actualizado, material adecuado, necesario y de calidad.

Manifiesta que este proceder es práctica fraudulenta habitual de la empresa reclamada, una vez que obtienen la firma del contrato. Se siente engañado, defraudado y estafado.

Solicita la resolución del contrato, la cancelación del crédito de financiación, el reembolso de las cantidades abonadas: 140 euros a la firma del contrato, 770,90 euros por las trece mensualidades ya pagadas a razón de 59,30 euros cada una.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató con fecha 28-11-03 un curso de preparación de oposición al Cuerpo de Agentes Rurales de Cataluña.

El material se entregó al alumno el 04-12-03. El profesor de actualización de temarios se basa en las convocatorias que van saliendo. Con las oposiciones de Forestales la última convocatoria fue de 1999 y por lo tanto la actualización fue a finales de este año y primeros del 2000. La actualización ha esperado a la siguiente convocatoria comenzada en el 2003. Punto que se informó al alumno. La previsión era que en junio de 2003 estuviera acabada, pero hasta septiembre no se envió a los alumnos. El 15-09-04 se le envió la actualización explicándole las circunstancias existentes. Al no haber salido todavía la convocatoria no existía certeza sobre los temas correctos, explicándole igualmente este aspecto. Hay temas que todavía no se le envían por no estar actualizados, otros que permanecen en vigor y así se le informa, de otros se le informa de la Ley vigente aplicable para poder estudiar, etc. La Generalitat de Cataluña publica el 15-09-04, en el Diario Oficial, el temario de la oposición sin convocar las plazas. A fecha de hoy el temario ya está actualizado. Se ha colgado en la zona privada de alumnos, puede obtenerlo vía Internet, o solicitar el envío a su domicilio. Reconocen la existencia de la demora en la actualización por desconocimiento del temario correcto publicado por parte de la Generalitat de Cataluña, pero es un problema que a fecha de hoy se encuentra subsanado.

El alumno solicitó la baja con fecha previa a disponer de la actualización de los temas. A pesar de esta solicitud de baja la empresa siguió enviándole el material sin aceptar la baja solicitada.

Se valora que a pesar de no conocer los temas definitivos determinados por la Generalitat de Cataluña, el material disponible desde la última convocatoria en 1999 debería haber sufrido las actualizaciones y adaptaciones correspondientes para obviamente, facilitar el estudio a los alumnos contratados.

Desde el envío del nuevo material en septiembre de 2004 no consta que el alumno haya hecho uso de tutorías, consultas telefónicas, etc.

La empresa ofrece una ampliación del curso durante el tiempo que el alumno ha estado sin utilizar el mismo.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada. Se entiende que ha quedado suficientemente acreditado que, a la fecha de la primera reclamación planteada por el reclamante, la empresa reclamada no le había facilitado los temas debidamente actualizados, como reconoce la misma, mostrando el interesado una clara**

---

**voluntad de rescindir el contrato por incumplimiento de la otra parte. La entrega posterior del temario actualizado no subsana la pérdida de confianza y la previa voluntad y petición de rescisión del contrato por parte del reclamante.**

**En su virtud, la empresa reclamada cancelará el contrato de financiación correspondiente y devolverá mediante transferencia bancaria al reclamante el importe abonado hasta la fecha de 770,90 euros, exclusivamente por concepto de las mensualidades pagadas. Una vez recibido este importe, el reclamante devolverá la totalidad del material en la delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0980/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En su escrito de fecha 17-02-05, resumidamente alega:

“Que solicita sea revisada la citación, ya que no le es posible desplazarse a Zaragoza, debido a que su residencia está en la población de San Juan de Alicante. No obstante, como reclamante le gustaría que se realizase lo más próximo a su residencia.”

Asimismo, en el expediente consta reclamación presentada el 28-09-04, que dice:

“Contraté un curso con la empresa reclamada para realizar las oposiciones para policía local, previa entrevista con un comercial de la citada academia, en la que se dejaron claros mis propósitos de acceder a una plaza de policía local, y la zona donde iba a opositar, más concretamente Alicante. Recibí el temario en cuestión y después de siete meses trabajando sobre él, al inscribirme en Elche para optar a una plaza y ver las bases y temario que pedían, éste no se correspondía con el que me facilitó la academia. Dicho temario no se corresponde al que exigen en la Comunidad Autónoma Valenciana.

Solicita que se le abone el dinero del curso junto a la financiación que le facilitaron con la entidad bancaria, la cantidad asciende a un total de 1.563,44 euros.”

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el alumno contrató un curso general de policía local el 03-11-03. Este curso es general y es válido para todas las localidades. Recibió el material del curso el 15-06-03. Más adelante la empresa reclamada prepara un curso específico de policía para la Comunidad Valenciana.

Se le envió, por transporte, una actualización con fecha 15-06-04.

El 05-08-04, ante la insistencia del alumno, la tutora le envía por correo ordinario, el material específico del curso de policía de la Comunidad Valenciana.

El alumno ha hecho uso del curso, realizando test y consultas.

La empresa reclamada, le ofrece, si no recibió el material del curso de policía específico para la Comunidad Valenciana, enviárselo a la mayor brevedad para que continúe con sus estudios y una ampliación del plazo del curso por un año, manteniendo las garantías contratadas; o bien, si es su deseo, cambiar de curso.

En cuanto a la información sobre las convocatorias, los alumnos deben entrar en la página de la “Zona de Alumnos” donde está colgada toda la información, tanto de convocatorias como de actualizaciones de materiales. Si un alumno no dispone de ordenador en su casa, puede consultarlo en las delegaciones de la empresa reclamada.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no existe incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada, puesto que es a iniciativa del alumno la petición del temario complementario para cada localidad concreta a la que quiera opositar.**

**No obstante, este Colegio hace suyo el ofrecimiento de la empresa reclamada, de ampliación del curso contratado por un año más en los términos del contrato suscrito por las partes, bien un cambio de curso, a elección del reclamante, sin coste adicional alguno para éste. La aceptación, en su caso, de una de estas opciones, deberá manifestarse por escrito a la empresa por parte del reclamante, en el plazo de ejecución de este laudo.**

**Por tanto, si el reclamante optase por la continuación del curso contratado, deberá ser él quien solicite a la empresa reclamada el temario complementario correspondiente a la localidad para la que desee concurrir.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1003/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia, ratificándose en lo expuesto en su solicitud de arbitraje, y enviando la carta de reclamación que en su momento cursó a la empresa reclamada, de la que se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como a la empresa reclamada.

Alega que con motivo de la renovación del contrato de estudios (profesor de educación vial) que vencía el 29-08-04 y al no recibir el certificado de aprovechamiento necesario para renovar sin pagar tasas decide interponer la reclamación. Añade que si bien es cierto que el último año no ha estudiado por motivos laborales, tampoco ha recibido la documentación nueva, tal y como especifica en el contrato. Solicita el envío del certificado de aprovechamiento para renovar el contrato sin gasto alguno.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de profesor de autoescuela, con fecha 29-08-01.

Para hacer efectivas las prórrogas de contrato gratuitas es necesario cumplir con unas condiciones especificadas en la garantía ofrecida por la empresa reclamada que el alumno no ha cumplido, dado que en el último año de vigencia del contrato no ha seguido el método de estudio.

El alumno interpone la reclamación en la Junta Arbitral de Consumo de Navarra con fecha 09-11-04 y unos días después, el 16-11-04 abona las tasas por prórroga de dos años de contrato por importe de 226 euros.

La empresa reclamada rechaza la reclamación planteada de devolución de las tasas abonadas; sin embargo, ofrece la posibilidad de que si el alumno en estos dos años de prórroga, y siguiendo el método de estudio del curso contratado no supera las pruebas, le ofrecerán una prórroga gratuita.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente,**

---

**acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que siendo el término “aprovechamiento del curso” un concepto subjetivo, este Colegio Arbitral entiende que dicho aprovechamiento sí que ha quedado efectivamente acreditado durante el periodo de vigencia del contrato, ya que se infiere tanto del pago en su totalidad del curso como de las distintas consultas realizadas por el alumno, con independencia de su periodicidad, así como del interés existente en la prórroga del mismo, solicitada ya directamente por un periodo de dos años.**

**En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante mediante giro postal a su domicilio, el importe de las tasas de prórroga de estudios, que asciende a 226 euros; asimismo la empresa reclamada enviará al reclamante el temario actualizado a la fecha del presente laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1045/04-JA**

### **ENSEÑANZA A DISTANCIA**

#### **Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito, del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en su escrito manifiesta:

“Que al realizar el contrato de enseñanza con la empresa reclamada, con fecha de 17-09-03 mediante financiación bancaria con un importe de 1.690,64 euros, y tras recibir el supuesto material correspondiente para las oposiciones de Trabajo Social en Murcia, se dispone al estudio de dicho material. El 05-05-04 salen las bases de convocatoria de oposición de Diplomado en Trabajo Social del Excmo. Ayuntamiento de Murcia y tras comunicárselo al personal asignado responsable de la empresa reclamada y no recibir respuesta, se dirige a su supuesta tutoría ubicada en Zaragoza mediante correo electrónico y le comunica que no ha recibido información alguna de las bases ni del temario definitivo. Por otro lado el servicio de Internet en casa está averiado y no hay otra forma de comunicación con la academia.

Tras comparar el material recibido por la empresa reclamada con el expuesto en las bases de convocatoria comprueba que los temarios aportados por la academia están incompletos y el material necesario para la ejecución de la parte práctica del ejercicio y la realización exigida de una memoria o proyecto no figura en dicho material. Es por ello que se ve en la necesidad de recurrir a los servicios de una preparadora personal para poder completar su formación para la presentación de la oposición, suponiendo un elevado incremento de su gasto económico

Presenta al Ayuntamiento de Murcia la instancia para participar en la convocatoria de la oferta de empleo público de 02-06-04. Aun no ha recibido el material que necesita para estudiar y que reclama en la academia.

Presenta la memoria sobre proyecto de intervención con familias multiproblemáticas como requisito indispensable para participar en las pruebas de oposición de Trabajo Social en el Ayuntamiento de Murcia el 23-06-04. El plazo de presentación de la memoria o proyecto es de un mes desde que se efectúa la instancia de presentación de oposición. Recibe el material desde la empresa reclamada para la realización de dicha memoria el 13-07-04, evidentemente con bastante retraso.

A partir de la realización de una reclamación a la oficina municipal de información al consumidor, con fecha 02-07-04 comienzan a enviarle desde la academia el material correspondiente a la oposición de Trabajo Social que se incluye en las bases de la misma. Aporto algunas fechas de envío del material:

13 de julio de 2004 (memoria), 21 de julio, 20 de julio, 29 de julio, 8 de septiembre, 13 de septiembre y 1 de octubre.

El examen de oposición se realiza el 20-11-04, y si miramos las fechas de los últimos envíos de los temarios se podrá comprobar que una oposición de esta envergadura no se puede estudiar en un mes. Además si las bases salieron con fecha de 5 de mayo (tiempo suficiente para buscar fuentes documentales y preparar el material) no entiende la pésima gestión y eficacia de la academia de la empresa reclamada. En referencia al envío del material ha de decir que conserva los sobres de correos con las fechas de referencia y del recibido en domicilio. Solicita:

1. La devolución íntegra del abono de los plazos por financiación bancaria que hasta la fecha se hayan realizado.
2. El cese inmediato del cobro de las cuotas mensuales a la entidad financiera con la que realicé el contrato mercantil.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que en relación con la falta de información sobre la convocatoria, se le envió por correo ordinario el 01-06-04. Asimismo queda constancia de que se ha descargado la convocatoria de la página de Internet de la academia “Zona privada de alumnos”. Se había colgado dicha información el 01-06-04, y está acreditado que la alumna se conectó y descargó esta información el día 04-07-04. La alumna aporta al expediente un e-mail donde reconoce haber recibido esta correspondencia.

El e-mail que envía la alumna lo hace a una dirección equivocada, por lo que la tutora no lo recibió. En base a esto no es cierto que la alumna esté desinformada.

Respecto a la preparación de la memoria, la tutora elaboró un informe en el que se le indicaba paso a paso lo que tenía que hacer para la realización de ese ejercicio.

La tutora se puso en contacto con el Ayuntamiento de Murcia, donde se le informa que el ejercicio en cuestión consistirá en un proyecto de intervención con familias multiproblemáticas. En cuanto se dispuso de esta información se colgó en la página de Internet, en la zona privada de alumnos, y se le envió información a la alumna el 06-07-04. Se le informa que el proyecto debe ser original, por lo que la documentación remitida sólo debe servirle como referencia.

---

La empresa reclamada propone la posibilidad de ampliar el contrato por el tiempo que hayan podido tardar, hasta un año, sin coste adicional para la alumna.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada. No obstante, dado que este Colegio aprecia la falta de tiempo suficiente para preparar el temario específico antes de la oposición y dada la oferta realizada por la empresa reclamada, se propone la ampliación del curso contratado, por un año, hasta septiembre de 2007, sin coste adicional alguno para la reclamante.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1065/04-JA

### ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta: Contrató un curso por un año, lo acabó en un mes. Firmaba los partes de asistencia todos los días. El curso era de soldador.

Le han llamado de varias empresas, pero como no tiene experiencia no le han seleccionado. Le llamaron de otras empresas, pero estaban lejos y el reclamante no tiene vehículo propio, sólo cuenta con un ciclomotor.

La empresa reclamada le dio la dirección de varias empresas temporales y le han llamado para otros empleos, pero no de soldador.

Cuando contrató el curso le explicó la situación personal de que tiene un sueldo muy pequeño y tiene que mantener una casa y a su familia en Ecuador y los pagos de un curso que ha sido muy costoso. Le dijeron que no se preocupara que en un par de meses tendría trabajo.

El reclamante ha ido a la empresa reclamada para que le den un título o un diploma y la empresa reclamada no se lo ha dado.

A la propuesta de la empresa reclamada de otro curso, dicen no poder aceptar ya que ahora trabajan a turnos.

Solicita que le devuelvan parte del dinero que pagaron, aunque asumen que deben pagar las horas y los materiales del curso, porque consideran que no se le ha encontrado un empleo ni ha recibido la capacitación profesional suficiente para entrar en el mercado laboral.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso de soldador por un precio de 2.334 euros. Se pagaba una cantidad inicial de 300 euros y 18 plazos de 113 euros.

El reclamante aceptó las condiciones y el contenido del curso.

El curso consta de 80 horas de prácticas. Dichas prácticas se realizan en la sede central de la academia.

El curso es por un año como máximo, pero puede hacerse en un mes.

Al finalizar el curso, el alumno entrega un currículum para ser incluido en una bolsa de empleo.

Se le realizan varias ofertas de trabajo que el alumno no acepta, por tener otros horarios de trabajo o porque no dispone de vehículo.

Se le da la dirección de varias empresas.

La academia lo único que hace es gestionar el currículum.

La empresa reclamada les ofrece la posibilidad de repetir el curso o incluso de hacer otro curso, si es el deseo del reclamante.

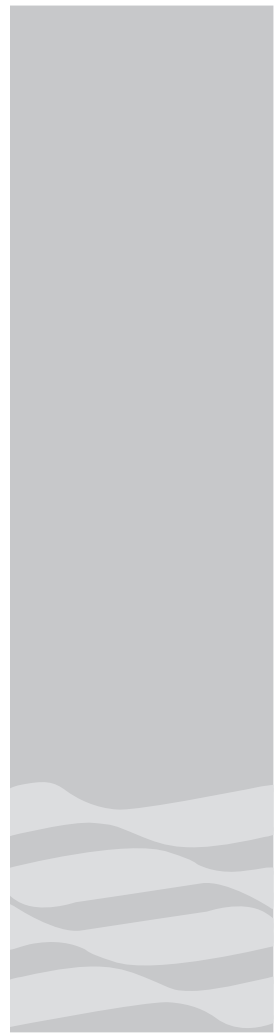
### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada ha incumplido la garantía adicional contenida en el contrato de enseñanza “que garantiza, de manera totalmente gratuita, la preparación del alumno hasta su incorporación en el mercado laboral o alternativamente hasta un máximo de tres años”. Por todo ello, la empresa reclamada derá abonar al reclamante la cantidad de 1.000 euros, en concepto de indemnización por incumplimiento de contrato. Asimismo, deberá entregar al reclamante el certificado que acredita el haber realizado el curso.**





ROPA Y CALZADO





## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0698/04-JA**

### **ROPA Y CALZADO**

#### **Por daños en un bañador**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que siendo cliente habitual, en julio de 2004 compró un bañador de marca por un importe de 38,25 euros, con un uso normal salió de la lavadora con una serie de desperfectos. Acude a la tienda y le cambian el bañador, posteriormente le comunican que no es posible la devolución ya que los desperfectos son debidos a un mal uso, posteriormente le comunican que el proveedor les había dicho que los daños se deben a un mal uso. Solicita la devolución del importe.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que los desperfectos se deben a un mal uso de la prenda según indica el fabricante, ante lo cual es imposible la devolución del importe.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que los daños se deriven de una mala calidad de la prenda.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 595/04-JA

### ROPA Y CALZADO

#### Por supuestas deficiencias en una falda

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que tras comprar varias prendas en una tienda, adquirió además un conjunto de niña compuesto por falda y suéter de color verde pistacho y, a la primera lavada, la falda se ha decolorado mientras que el suéter continúa perfecto. Por este motivo el conjunto hace contraste por el tono diferente de cada prenda.

Solicita el cambio de la falda considerando que no responde ni a la calidad ni a la marca pagada.

Presenta como prueba las prendas adquiridas en el establecimiento e insiste que se lo presentaron como conjunto, incluso lo pidieron a otra tienda.

Además, respecto al lavado, añade que sabe cómo lavar una prenda de este tipo (siempre del revés), pues tiene dos hijas más.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que las prendas motivo de la reclamación en ningún momento forman un conjunto y que no se cree que se lo presentaran en ningún momento como conjunto. Se trata de dos prendas independientes con codificación y precio distinto, fabricadas en algodón, pero de tejidos totalmente diferentes: suéter en malla de punto fabricado en máquina de punto y falda en tejido de loneta fabricada en telar; por lo que llevan en sus etiquetas instrucciones de lavado distintas para cada tejido, indicando especialmente en la falda que se debe introducir en la lavadora del revés.

Por otra parte, y realizada la correspondiente consulta al equipo comercial de la firma, la respuesta ha sido que no existía ningún problema sobre los miles de prendas iguales fabricadas por ellos, siendo además una prenda vendida ya en dos temporadas anteriores con el mismo tejido, cambiando únicamente el dibujo.

Por todo ello considera que, tras dos meses de uso de la prenda y siendo de algodón, a pesar de poder existir una ligera pérdida de tono, se estima normal, no sabiendo además cómo lava las prendas la reclamante. Tampoco considera motivo de reclamación el hecho de que la prenda sea de una determinada marca, ya que partimos de que todas las prendas deben cumplir la misma legislación.

---

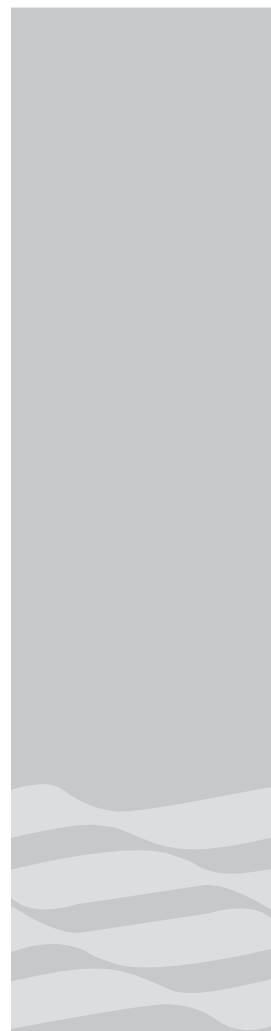
## LAUDO

A la vista de las alegaciones vertidas en el Acto de Audiencia y del examen de las prendas objeto de reclamación SE DESESTIMA la reclamación dado que:

1. Ambas prendas no forman parte de un conjunto inseparable, sino que son dos prendas distintas de las que se ofrecen habitualmente en este tipo de comercios, con posibilidad de variadas combinaciones, con precios independientes y tejidos distintos.
2. Por tanto no es exigible que ambas prendas se decoloren, con los sucesivos lavados, de forma homogénea.



TELÉFONO - INTERNET







## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0030/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación de llamadas que la reclamante niega haber realizado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En la factura de 04-12-03 le aparecen cargos por llamadas a móviles que manifiesta que ella no los ha hecho. Son los señalados en la factura que aporta. Reclama la devolución del importe de 29,50 euros.

Explica que por reclamación ante la factura de fecha 04-02-04, por disconformidad en llamadas a un número 902 el día 07-01-04, por parte de la empresa reclamada se le ha reintegrado la cantidad.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el teléfono objeto de la reclamación está instalado en el domicilio de la reclamante y a su nombre tiene contratado un Abono reducido y alquiler de un teléfono.

En cuanto a la factura de 4 de diciembre reclamada, que es la que tiene por objeto este Arbitraje: las llamadas a este teléfono se pueden considerar que se trata de una simple equivocación en el marcaje, ya que si se sustituye el 6 por un “9”, resulta ser el número de un titular que se identifica y al que la reclamante conoce; análoga situación sucede con otro número que se señala. Dado que las llamadas, aun por error efectivamente se realizaron, procede su abono.

La llamada correspondiente a un 807 se trata de un concurso de televisión

Sólo a título de explicación, en cuanto al reintegro de 1,86 euros correspondiente a la factura de febrero de 2004, que ha comentado la reclamante, se hizo por razones estrictamente comerciales, en atención a la cliente, pero considerando que las llamadas fueron efectivamente realizadas, ya a números de servicio o por error en la marcación

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, habiendo entrado en el estudio detallado de la documentación aportada,**

---

**ACUERDA DESESTIMAR** la reclamación planteada por la reclamante, al quedar explicado que las llamadas por las que reclamó fueron efectivamente realizadas desde su teléfono.

En otro orden de cosas, se informa a la reclamante su derecho de solicitar a la empresa reclamada la desconexión voluntaria de su teléfono a las líneas de tarificación adicional.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0043/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el 28-10-03 compró un servicio de canales de pago, tenía que marcar unos botones, pero no sabía lo que iba a salir, le salió un partido de fútbol, siguió las instrucciones pero no le funciona el aparato. Llamó a la compañía y tardan diez minutos en recoger la llamada, le dicen que ha actuado bien, pero que pasados cinco minutos no se podía anular esa compra.

Reclamó personalmente en atención al cliente, toman nota pero no le dieron copia, le dicen que no reciben reclamaciones por escrito, tampoco le comunican ninguna solución a su reclamación.

El 22-12-03 recibe comunicación de la compañía manifestando que no tienen ninguna responsabilidad, concreta que el aparato lo tiene él en casa.

Denunció ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, refiriéndose a su contenido y que consta copia en el expediente y de la que dispone el Colegio Arbitral. En enero se le anula el servicio a pesar de tener interpuesta dicha reclamación. Finalmente paga la factura para que no le corten el servicio radicalmente porque tardarían tres meses para su restablecimiento. Aporta facturas en este acto de las que se incorporan copias al expediente, así como copia de la contestación efectuada por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones a la reclamación presentada en su día. Reclama:

- 10,95 euros más IVA, del partido de fútbol que no contrató, y que fue el origen de la reclamación.
- 5,25 euros más IVA, correspondiente a la parte proporcional del 13 al 16 de enero del cambio del servicio todo incluido 128.
- 4,90 euros más IVA, correspondiente a la parte proporcional del 13 al 31 de enero correspondiente a cuota Gran Cine Disney.
- 2,85 euros más IVA, correspondiente a la parte proporcional cuotas de alquiler del decodificador del 13 al 31 de enero.

El total de su reclamación asciende a 23,96 euros más IVA.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito del que se hace entrega de una copia al reclamante y al Colegio Arbitral, incorporándose al expediente, a través de su representante, y manifiesta que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la petición del reclamante de que sea anulado el cobro de la compra de eventos deportivos en modalidad de “pago por visión” de la factura de noviembre de 2003.

De igual modo reclama que se le efectúe la devolución de cuota de los servicios correspondientes a los días en que el cliente tuvo suspendido el servicio.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha podido comprobar que la factura anteriormente mencionada incluía un cargo de “pago por visión” correspondiente al partido de fútbol Zaragoza-Real Madrid, que se emitió a través de la programación de la empresa reclamada en fecha 28-10-03 a las 21,21 h.

En este sentido, indicar que tras realizarse las comprobaciones oportunas se ha verificado que dicho pago por visión ha sido contratado desde el descodificador del reclamante. Es por ello que no podemos acceder a su petición de anular el mencionado cargo. Sobre el segundo punto, cabe manifestar que con fecha 16-01-04 se procedió a la suspensión temporal del servicio prestado al reclamante por la empresa reclamada debido al inicio del proceso de reclamación de deuda de la factura del mes de noviembre de 2003 que resultó impagada, dicho servicio fue restablecido en fecha 01-03-04, tras ser anulada la mencionada deuda mediante el pago de la misma por parte del reclamante.”

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante, por entender que el cobro de 10,95 euros más IVA, correspondientes al partido de fútbol del día 28-10-03 fue indebido.**

**Al margen de la liquidación efectuada por la empresa reclamada, este Colegio Arbitral, según consta en la factura de 27 de enero de 2004, emitida por la empresa, figuran consumos hasta el 12 de enero.**

**Por lo anteriormente expuesto, la empresa reclamada deberá abonar las partes correspondientes de las cuotas mensuales de los servicios no prestados durante el periodo comprendido entre el 13 y el 31 de enero de 2004, que se expresan en el acta de audiencia, haciendo un monto total de 23,26 euros más IVA, que será descontado de la factura siguiente a la notificación de este Laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0123/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación del servicio telefónico**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y solicitud de arbitraje; nunca ha disfrutado de servicio alguno prestado por la empresa reclamada, ya que le instalaron un teléfono de la empresa reclamada, pero en la línea de otra compañía. No ha recibido el servicio telefónico y, sin embargo, le facturaron 66,15 euros. Al no tener servicio de la empresa reclamada decidió desatender el pago y formular la reclamación objeto de este expediente. En la situación actual, sigue operativo el aparato telefónico suministrado por la empresa reclamada, pero la línea que le da servicio y utiliza es de otra compañía, de la que sigue siendo cliente. Los operarios enviados por la empresa reclamada, al instalar el teléfono de la empresa desmontaron el que tenía instalado de otra compañía de telefonía, aparato que guarda en depósito.

Contrató los servicios de la empresa reclamada (Solicitud de portabilidad) el 09-01-03. La portabilidad se hizo efectiva en abril, por lo que entiende que no debe pagar por todo el periodo en el que fue efectiva la portabilidad, esto es, sin recibir el servicio por parte de la empresa reclamada.

Explica que pese a sus muchos intentos, nunca ha recibido una atención efectiva por parte de la empresa reclamada, ni una explicación sobre los importes facturados.

Al no haber recibido la explicación de la factura impugnada (factura de fecha de emisión 28-04-03), al recibir una transferencia de 25,13 euros que le hizo la empresa reclamada, decidió devolver esta cantidad a la empresa reclamada. Aporta documento bancario acreditativo de haber hecho la devolución a la empresa reclamada del importe de 25,13 euros.

Reclama que se anule la factura impugnada de fecha 28-04-03, por importe de 66,15 euros y resolver toda relación contractual con la empresa reclamada, incluso que retiren el aparato telefónico que tienen en su domicilio.

**LA PARTE RECLAMADA** hace constar las alegaciones escritas presentadas, escrito del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral, y se adjunta al acta y al expediente. Formula como alegaciones:

1. El motivo de la reclamación tiene como origen la voluntad por parte de la reclamante de que sea anulada la factura de fecha emisión 28-04-03, correspondiente a las cuotas de los servicios contratados por ésta con la empresa reclamada para el periodo comprendido entre 13-01-03 y el 31-05-03.
2. La reclamante suscribió con la empresa reclamada un contrato para la activación del servicio de telefonía básica, siendo éste activado el 08-04-03. Asimismo, solicitó la portabilidad a la empresa reclamada del número de teléfono que ya disponía en su anterior operador telefónico, y que no fue finalmente portado, como consecuencia de la petición de baja de los servicios solicitados por la reclamante con fecha 04-06-03.
3. En relación con la parte de la cuota facturada correspondiente al periodo anterior a la activación del servicio, manifestar que desde la empresa reclamada se procedió a abonar a la reclamante un importe de 34,83 euros, correspondientes al periodo comprendido entre el 13-01-03 y el 08-04-03. Dicho abono fue aplicado en forma de descuento en la factura de mayo de 2003.
4. Entre la fecha de activación del servicio y la fecha de cancelación de la solicitud portabilidad numérica, la empresa reclamada puso a disposición de la reclamante un número de teléfono provisional para el uso de su línea. La línea fue totalmente operativa en el periodo de tiempo en que la reclamante dispuso del número de teléfono provisional, lo que acredita un apunte de una llamada de comprobación hecha a través de esta línea provisional.
5. Por tanto, la reclamante tuvo a su disposición el servicio para ser utilizado. Es por ello que, una vez efectuado por parte de la empresa reclamada el abono anteriormente mencionado y correspondiente a la parte de la cuota facturada con anterioridad a la activación del servicio, la factura de abril de 2003 es correcta, ya que contiene las cuotas por el servicio contratado con fecha anterior a la solicitud de baja. A fecha de hoy la reclamante mantiene pendiente de regularizar dicha factura, sobre lo cual señala los medios de pago.

## **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación plan-**

teada por la reclamante contra la empresa reclamada, considerando que la empresa reclamada no ha llegado a prestar el servicio de telefonía básico contratado. Por todo ello:

La empresa reclamada rectifica la factura emitida el 28-04-03, por importe de 66,15 euros a importe 0 euros, y enviará esta factura rectificativa a la reclamante.

La empresa reclamada dispone del plazo de quince días naturales para, previo acuerdo con la reclamante, pasar a retirar el aparato telefónico de la empresa reclamada del domicilio. Si en el plazo señalado, a partir de la notificación de este Laudo, la empresa reclamada no pasa a retirar el aparato, éste pasará a ser propiedad de la reclamante.

Por todo ello, se da por cancelada la deuda y la relación contractual entre las partes.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0145/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la instalación del servicio telefónico

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que desde el momento que se dio de alta en la empresa reclamada todo han sido problemas y perjuicios para la reclamante, también por los deterioros ocasionados en su domicilio. Actualmente siguen sin recibir puntualmente la revista de la empresa reclamada.

Siguió las indicaciones que le dieron por parte de la empresa reclamada, en el sentido que debía darse de baja de otra compañía de telefonía. No tuvo explicaciones por parte de la empresa reclamada del motivo por el cual no se hacía operativa la portabilidad. Por la mala información recibida, se vio privada de servicio telefónico durante unos días, que no puede concretar.

En cuanto a los desperfectos que quedaron en su domicilio, fueron reparados, pero no a total satisfacción, sin embargo, de ninguna manera quiere que pasen más operarios de la empresa reclamada por su domicilio. Tampoco quedaron correctamente reparados todos los desperfectos que quedaron en el rellano de la escalera.

Reclama que se le abone el pago de todas las llamadas que se ha visto obligada a hacer a la empresa reclamada para intentar solucionar esta incidencia y mantener su reclamación y por los inconvenientes que esto le ha llevado, importe que estima en 30 euros. Reclama que la empresa reclamada le envíe un escrito de disculpas. Reclama recibir la revista puntualmente.

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente no comparece al mismo, por medio de representante ni lo ha hecho por escrito. Consta escrito de alegaciones del que se da copia a la parte reclamante y al Colegio Arbitral, y se adjunta al acta y al expediente. Formula como alegaciones:

1. El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con el trámite llevado a cabo por la empresa reclamada para que se efectuara el proceso de portabilidad numérica, así como desperfectos en la instalación realizada.
2. El reclamante solicitó la portabilidad a la empresa reclamada del número de teléfono que ya disponía en su anterior operador telefónico. Dicha soli-



itud no pudo ser cursada inicialmente por la compañía donante de la numeración debido a una incidencia con los datos aportados en la documentación remitida, siendo este hecho totalmente ajeno a la empresa reclamada.

3. El reclamante solicitó la baja en su anterior proveedor telefónico con anterioridad a que se completara el proceso de portabilidad de su numeración a la empresa reclamada. Para que la solicitud de portabilidad sea correctamente gestionada es importante que el solicitante no curse baja de la numeración en la compañía donante de la misma, dado que la documentación gestionada ha sido cumplimentada por el firmante en calidad de titular de la misma. De esta circunstancia, son debidamente informados todos los solicitantes. De igual modo, la baja prematura de la línea en la compañía donante implicaría que la numeración quedaría liberada para poder ser ofrecida a otro titular por dicha compañía. No obstante, la documentación fue de nuevo remitida, correctamente cumplimentada, completándose el proceso de portabilidad con fecha 01-03-04.
4. En este sentido, indicar que entre la fecha de activación del servicio y la fecha de finalización del proceso de portabilidad numérica, la empresa reclamada puso a disposición del reclamante un número de teléfono provisional para el uso de la línea. Asimismo se ha podido comprobar que la línea contratada fue totalmente operativa desde la fecha de instalación de la misma con el número de teléfono provisional. Se hizo una llamada de comprobación, que consta en el detalle de llamadas.
5. En referencia a la incidencia en el servicio de telefonía reclamada por el reclamante, señalar que desde la empresa reclamada se realizaron las gestiones oportunas para que se procediera a la revisión y regularización del servicio a través del Departamento Técnico. Tras la visita de los técnicos no se observó incidencia alguna imputable a la empresa reclamada en la línea.
6. Con relación a la reclamación por desperfectos efectuados en el domicilio del reclamante durante la instalación de los servicios, manifestar que la misma fue solventada mediante la reparación de los mismos. Dicha resolución fue confirmada por el cliente telefónicamente. Queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo con los requerimientos efectuados por el reclamante, y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar las incidencias.

7. En lo concerniente a la reclamación de indemnización por daños morales y económicos solicitada por el reclamante, señalar que en ningún caso han quedado acreditados por parte del reclamante los hipotéticos daños a los que hace mención en su escrito. En este sentido, y sin perjuicio de encontrarnos en sede de equidad, es importante no olvidar los criterios legales y jurisprudenciales que rigen nuestro ordenamiento jurídico, y que requiere, para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien lo solicite, de los daños y perjuicios causados que pretenda resarcir, y además se deben aplicar con criterio restrictivo. Solicita sea desestimada por todo ello la indemnización de perjuicios y daños morales planteada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada, por entender que, si bien en un principio se produjeron ciertos inconvenientes en la instalación y portabilidad, éstos quedaron solventados, por cuanto la reclamante manifiesta que los servicios contratados se fueron prestando y los desperfectos solventados.**

**Habida cuenta de que no se han acreditado y valorado suficientemente los daños reclamados, así como los daños morales, procede desestimar la reclamación indemnizatoria.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0149/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio y facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje .

Un comercial de la empresa acudió a la comunidad a ofrecer los servicios de la empresa reclamada. Le interesó, especialmente para tener acceso a Internet. Cuando se procedió a hacer la instalación, se dejaron múltiples deficiencias en el cableado para la comunidad.

Le dijeron que para darse de alta en Internet e instalar el módem adecuado, tenía que ponerse en contacto con otra empresa instaladora, y se puso en contacto con ésta. No hicieron la instalación adecuada, tampoco para el servicio de televisión, alegando que el aparato no era adecuado. No puede estar de acuerdo con ello, dado que su aparato de TV es capaz de dar señal a 30 canales de TV por cable.

Ante tanta informalidad y falta de diligencia en prestar el servicio y hacer las instalaciones necesarias, y la falta de atención por parte de la empresa reclamada, decidió rescindir el contrato con la empresa reclamada. Quitaron alguno de los elementos instalados, dejando cables que él mismo tuvo que retirar. Ni siquiera se llevaron el decodificador y el aparato telefónico. Consideró que el asunto estaba zanjado. Sin embargo, empezaron a llegarle facturas por el banco, las cuales ha tenido que ir devolviendo. Además de ello ha sido requerido por empresas de recobros y le han amenazado de ser incluido en registros de morosos. No puede estar de acuerdo con ninguno de los conceptos facturados, ni con los pagos que se le requieren, ya que nunca ha obtenido servicio alguno.

Explica que, pese a sus múltiples intentos, nunca ha recibido por parte de la empresa reclamada la atención adecuada y una explicación por los hechos.

Reclama que se cesen las actuaciones hechas ante ASNEF.

Reclama que se dé por resuelto el tema, totalmente zanjado, ya que jamás ha obtenido ningún servicio de teléfono, TV o Internet por la empresa reclamada.

Que dejen de reclamarle cualquier tipo de deuda, ya que nunca se dio servicio. Que se cancele la deuda que le exigen por importe de 240,20 euros.

Reclama una compensación por todas las llamadas que se ha visto obligado a realizar a un 902 de la empresa reclamada, ya que nunca fue atendido a lo largo de más de un año y pese a sus muchos intentos de solucionar el asunto definitivamente.

**LA PARTE RECLAMADA**, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa destinataria y por Correos el 22-06-04, no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito.

Consta en el expediente que la reclamación y Solicitud de Arbitraje presentada por el reclamante fue notificada a la empresa reclamada en fecha 17-03-04, sin que por parte de la empresa se haya formulada contestación en oposición o alegaciones frente a la reclamación planteada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada y, en virtud de este Laudo:**

- 1. Se da por extinguida la relación contractual entre las partes y cualquier deuda que pudiera existir por parte del reclamante, ya que nunca recibió servicio alguno prestado por la empresa reclamada.**
- 2. La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro contra el reclamante por estos hechos y certificará por escrito, dirigido al reclamante, dando copia a esta Junta Arbitral, que ha procedido a la cancelación de sus datos en cualquier registro de impagados, morosos o solvencia patrimonial, y, en concreto del registro de ASNEF.**
- 3. La empresa reclamada dispone del plazo de quince días, previo acuerdo con el reclamante, para retirar, sin coste alguno el aparato decodificador y el aparato telefónico. Si transcurrido este plazo, personal designado por la empresa reclamada no ha pasado a retirar los por el domicilio del reclamante, estos equipos quedarán en propiedad del reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 170/04-JA facturación**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en el recibo de 27-01-04 le imputan tres llamadas a teléfonos 906 efectuadas el 21-10-03 y el 26-10-03. Le comunicaron telefónicamente del Departamento de la empresa reclamada que recibiría un recibo por un importe superior al habitual. En las facturas de octubre de 2003 no aparecen reflejadas dichas llamadas, no pueden pretender cobrarle con tres meses de retraso, sin comunicación ni justificación previa.

Con fecha 26-10-03 se le minuta otra llamada siendo que no había nadie en el domicilio.

Procede a devolver el recibo y acude a las oficinas de la empresa reclamada a abonarlo parcialmente (todo excepto el cargo de las llamadas reclamadas), no siéndole admitido por la empresa reclamada, quien amenaza con cortar la línea telefónica si no abona la totalidad de la factura antes del 9 de marzo; de hecho le cortaron el acceso a Internet, así como la línea telefónica. Comunica a la empresa reclamada que ha solicitado un arbitraje, y al cabo de unos cinco días le restablecen la línea telefónica y el acceso a Internet.

Solicita la anulación del cargo de las llamadas controvertidas al 906 y no efectuadas por el reclamante

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción no comparece. Consta en el expediente su escrito de fecha 15-04-04, en el que manifiesta que se han comprobado que las llamadas han sido efectuadas, asimismo, existe la posibilidad de contratar el servicio gratuito de restricción de dicho tipo de llamadas.

El nodo de acceso a Internet únicamente puede efectuarse desde el terminal del usuario, al que en ningún momento tiene acceso la empresa reclamada.

Por todo lo expuesto, no se accede a la pretensión del reclamante de anulación de los cargos reclamados.

Manifiestan que la factura de enero de 2004 ha sido refacturada a importe de 78,35 euros, resultado de la aplicación en la misma del pago parcial de importe 58,42 euros, IVA no incluido, efectuado por el reclamante para dicha factura.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación obrante en el expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que las llamadas objeto de reclamación no hayan sido efectuadas desde la línea telefónica del reclamante.

En el caso de que el reclamante persistiese en su reclamación, por entender que en el momento de efectuar la conexión a las llamadas objeto de la controversia le faltó información suficiente sobre el precio, contenido o cualquier otra circunstancia que debiera haber conocido, deberá dirigir su reclamación contra el proveedor final del servicio.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 228/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de telefonía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el conflicto surgió cuando en julio de 2003 llegó una factura a su cargo con llamadas a 906 que reconoce, abonándolas. Al llegar al mes de enero de 2004 llega la factura correspondiente con otra de llamadas atrasadas que el reclamante manifiesta no haber realizado. Alega incumplimiento de la empresa que debe desconectar la conexión a los 30 minutos. Le facturan 1 hora 37 minutos a un 906 que no ha realizado. Entiende que estas llamadas atrasadas no le corresponden. Reclamó a la empresa sin obtener respuesta. Manifiesta que no se niega a pagar el consumo real, pero reitera que no ha realizado esas llamadas a 906.

Dejó sin pagar las facturas a partir de enero de 2004 hasta que le dieran respuesta solventando el problema. Le dejaron sin servicio telefónico por impago, teniendo una repercusión económica importante, pérdidas laborales estimadas en 360 euros.

Les manifestó que no tenía Internet. De la TV se dieron de baja en noviembre de 2003, y siguieron facturándoles lo mismo. Solicitó la baja en el mes de marzo de 2004, dado que no le solucionan el problema no trabajando en la actualidad con esta operadora.

Justifica el pago de 107,03 euros con fecha 23-03-04 por los consumos de 1 de enero a 29 de febrero, según cantidad que le facilitó la empresa telefónicamente, deduciéndole los consumos al 906. No obstante, formula la solicitud de arbitraje con fecha 27-03-04, porque a pesar de este pago siguen reclamándole.

En este acto, y dado el pago de fecha 23-03-04 realizado por el reclamante a la empresa reclamada, y dada la efectividad de la baja del servicio a fecha de hoy, el reclamante solicita una indemnización de 100 euros por el volumen de los trastornos ocasionados.

**LA PARTE RECLAMADA**, que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo, cuya recepción se firmó con fecha 25-06-04, que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

---

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que el servicio ha sido debidamente prestado y no quedar acreditado que la facturación emitida por la empresa reclamada haya sido incorrecta.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 243/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de Internet y telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada un producto de acceso a Internet por medio del programa PLC en fase de prueba hasta el mes de noviembre de 2003. En esa fecha al pasar a la modalidad de pago, le sustituyen el módem por uno de otra marca. A raíz de ese cambio deja de funcionar Internet y el correo electrónico hasta el 10-02-04.

Realiza continuas llamadas a la empresa reclamada instando la solución del problema –consta en detalle de la reclamación pp 1, 2–. Le sugieren un cambio de equipo, hasta que se persona un técnico con fecha 10-02-04 que sustituyó la tarjeta de red –documento núm. 4 de la reclamación– momento a partir del cual comenzó a funcionar el equipo nuevamente, como durante el periodo de prueba previo al cambio de módem.

Reitera su reclamación a la empresa con fecha 12-02-04 sin obtener respuesta (documento núm. 6). Reitera que hasta el 10-02-04 no se le ha prestado el servicio de Internet ni de correo electrónico por un problema técnico de incompatibilidad de un elemento de hardware, considerando imputable la responsabilidad a la empresa reclamada.

El testigo que acompaña al reclamante confirma como ciertos los hechos descritos por éste.

La empresa reclamada le remite cartas exigiendo el pago (documentos núms. 6, 7) de las facturas cursadas sin prestación de servicio, amenazando con corte del servicio contratado e inclusión en lista de morosos. El reclamante manifiesta que desea conocer si figura como moroso ante el Servicio de Información sobre Solvencia y Crédito Asnef-Equifax.

En este acto solicita que se anulen las facturas de diciembre de 2003, por importe de 33,79 euros, y de enero de 2004, por 50,84 euros, por falta de servicio, y se le devuelva el importe de 16,01 euros, correspondiente a los 10 primeros días del mes de febrero de 2004 en que no disfrutó el servicio y cuya factura pagó en su totalidad. Asimismo solicita una indemnización de 500 euros por el incumplimiento de su contrato de prestación de servicio en su día realizado, según consta en la reclamación

**LA PARTE RECLAMADA** que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo, cuya recepción se firmó con fecha 25-06-04, que consta en el expediente, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, al considerar que no se prestó el servicio contratado durante los meses de diciembre de 2003, enero de 2004 y los diez primeros días de febrero de 2004.

Como consecuencia de este incumplimiento, la empresa reclamada anulará la factura de diciembre de 2003, por importe de 33,79 euros y la factura de enero de 2004, por importe de 50,84 euros.

Con ello quedará extinguida la deuda, y la empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por estos hechos, y certificará por escrito que el reclamante no se encuentra incurso en fichero alguno de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

Así mismo, la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de 16,01 euros, correspondientes a la parte proporcional de la factura del mes de febrero de 2004, de los diez días sin prestación del servicio.

La empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 80 euros en concepto de indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento del contrato.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0252/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se cambió de domicilio y lo comunicó a la empresa reclamada para que le cambiaran el teléfono de domicilio.

Le dijeron que tenía que comunicar por fax la fecha de cambio de domicilio. Le comunicaron que ellos se encargarían del alta y la baja.

El reclamante envió el fax del que consta en el expediente su reporte.

Transcurrido un tiempo desde la mudanza, llamó a la compañía para decirles que todavía no habían acudido a hacer el cambio de teléfono.

La empresa reclamada le dice que no ha recibido el fax.

Por tanto, no le dan de baja en el otro domicilio y no le han puesto el teléfono en el nuevo domicilio.

El reclamante llamó otra vez y mandó otro fax. Le dijeron que tendría línea en un par de días.

Transcurrió un mes y veinte días sin que le dieran línea. Tuvo que hacer 14 llamadas de teléfono a la empresa reclamada desde otros teléfonos. En dicha llamada le decían que existía un problema técnico y que enseguida se lo solucionaban.

Se personó un técnico y antes de que se marchara de su domicilio, ya tenía teléfono.

A los pocos días recibe una fatura de 120 euros en la que le cobran el alta, la instalación y dos meses de teléfono. El reclamante no está de acuerdo con esta factura ya que en todo momento le dijeron que el alta y la instalación eran gratuitas y le cobran dos meses cuando estuvo un mes y veinte días sin teléfono.

El contrato de un Pack de teléfono y televisión. La televisión tampoco le funcionó.

Durante este periodo tuvo llamadas en el contestador, muy importantes, que no pudo recibir por no tener línea telefónica.

El reclamante solicita la revisión de la factura y que le sean anuladas las partidas que no le corresponde pagar. Si aun así queda algo pendiente de pago, que se compense con el coste de las llamadas y fax que tuvo que efectuar a la empresa reclamada para solucionar el problema.

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del cual consta su entrega y recepción el día 23 de junio de 2004, no comparece personalmente ni por escrito.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el servicio de cambio de domicilio solicitado, no se ha prestado correctamente, por lo cual procede la anulación de la factura de fecha de emisión de 26-02-04, por un importe de 118,13 euros, correspondiente al periodo de facturación del 1 al 31 de diciembre.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 260/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece mediante escrito de fecha 07-07-04, y manifiesta que “A finales de febrero, al hablar por teléfono, se oían ruidos. En un principio, pensamos que era una avería del aparato receptor, pero después de muchas pruebas, cambiando todos los receptores posibles, se seguían oyendo ruidos, por lo que acabamos llamando al servicio de averías.

Desde entonces y hasta el 19 de abril, todos los días pasábamos por periodos de ruidos que impedían oír y hablar, periodos sin línea telefónica, y periodos con línea normal (que coincidían con los periodos que no la necesitábamos...).

Durante este periodo, los técnicos venían a casa una vez por semana, como se comprueba por los boletines adjuntos, y desviaban la causa de la avería a “redes”. “Redes” hacía un test de la línea y decía que todo estaba correcto, pero a los 5 minutos estábamos sin línea...

Como puede suponer, este periodo ha sido excesivamente largo y excesivamente desagradable, máxime cuando teníamos contratada la línea telefónica con “tarifa plana” por tener necesidad de usar bastante el teléfono.

Además, las llamadas a averías, que eran casi diarias, hay que hacerlas a un teléfono 902, dándose el caso de que, en una ocasión, al llamar desde un móvil, el no tener la línea me acabó costando más de 12 euros.

La empresa reclamada, ante mis reclamaciones, me reintegró la cuota de un mes de línea telefónica, pero la Tarifa Plana que no puede utilizar, no me compensó de ninguna forma por las molestias causadas (los perjuicios son difíciles de evaluar, pero existieron).”

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece mediante representante, ni por escrito, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificado mediante carta certificada con acuse de recibo el día 23 de junio de 2004.

---

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que con el reintegro de la cuota de un mes de línea efectuada por la empresa, quedan suficientemente compensados los posibles perjuicios que hubiera podido causar la avería de la línea a la reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0264/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación de llamadas internacionales**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. Aporta al Colegio Arbitral sus alegaciones por escrito y documentos referidos, que resume:

La disconformidad surge en la factura de emisión 19-03-04. El reclamante, a su recibo estuvo disconforme con el importe facturado por servicios de tarificación adicional, pidió explicaciones a la compañía. Pudo conocer que las conexiones que se le cargan en tal factura se trata de conexiones a un servicio EMSAT. Considera que sin su conocimiento ni su consentimiento se le había instalado un “dialer” que le derivaba sus conexiones a un nodo EMSAT. El reclamante tenía contratada la tarifa plana para sus accesos a Internet. Solicitó el desglose de la factura con el propósito de pagar la parte no impugnada de la factura. No recibió la factura desglosada y ante el impago de la misma sufrió las prácticas coactivas de empresas de recobros.

Concreta su reclamación solicitando la condonación de la deuda que mantiene con la empresa reclamada y reclama, además, la cantidad de 200 euros por los daños y perjuicios que le ha producido la baja de la línea, máxime cuando intentó solventar el asunto pidiendo el desglose de la factura.

Considera que existen empresas que prestan servicios en Internet que redireccionan llamadas a números de tarificación adicional, lo cual es un fraude para los usuarios, dado que sin su consentimiento, están dejando el uso de la tarifa plana y su conexión se hace a través de líneas de tarificación adicional. Considera que de ello se beneficia también la compañía reclamada, además de la empresa que explota las líneas de tarificación adicional. Valora como una desproporción la reacción de la empresa, por cuanto ha rescindido unilateralmente el contrato y el servicio telefónico, generando evidentes perjuicios al reclamante y su familia. Explica que en la unidad familiar también son usuarios de Internet dos menores.

No acepta el ofrecimiento conciliatorio que ha hecho el representante de la empresa reclamada y se somete a la decisión del Colegio Arbitral en el Laudo que se dicte.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta, como consideración previa que en cuanto a la solicitud de daños y perjuicios, está excluida de este convenio arbitral, conforme a las condiciones y limitaciones de la vigente Oferta Pública de Sometimiento de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo

La línea telefónica del reclamante, desde el 07-07-04 está dada de baja por falta de pago, con efectividad 22-04-04, ante la falta de pago de la factura en controversia.

Consta una reclamación por llamada en la que el cliente reclama por llamadas que manifiesta no haber realizado a través de EMSAT. Ante esta reclamación, se hizo una revisión del comportamiento de la línea y los sistemas de cómputo el 29-03-04, sin observar anomalías, concluyendo que el contador y la tarificación que generaron la factura son correctos.

Se ratifica en el escrito de contestación, de fecha 30-04-04, que fue trasladado al reclamante por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en fase de mediación. La deuda reclamada, sobre la que expresamente se formula reconvención resulta ser actualizada 712,52 euros. Se trata de la factura impagada, en controversia de 19-03-04 citada, y la afección de cuatro facturas siguientes más, que ha aportado el Colegio Arbitral, compensada con las cantidades negativas resultantes.

Las llamadas sobre las que el reclamante manifiesta disconformidad se han producido a una dirección de Internet, que se establecen vías satélites, según se detalla en la factura, página 4/4 la primera conexión se produce el 21 de febrero a las 14,30 y la última a las 11,44 horas del 22 de febrero. Aporta el detalle de consumo metropolitano, para que se pueda apreciar que entre el 21 y el 22 de febrero se realizaron llamadas al nodo asignado para el uso de la tarifa plana.

Explica que la empresa reclamada, por imperativo legal, ha de prestar el servicio de acceso a las llamadas líneas de tarificación adicional. Pero debe aclarar que las llamadas a EMSAT (así se detallan las que ha impugnado el reclamante) no son llamadas de tarificación adicional, sino que se trata de llamadas internacionales. Así se detallan en la factura como "I"; se trata de conexiones a través de satélite.

Con ánimo de proponer una solución conciliatoria, pero considerando que la factura es correcta, ya que las llamadas efectivamente se produjeron y que están correctamente computadas, en aras a lograr un acuerdo con el reclamante, que sirva de solución a este conflicto, formula a la parte reclamante la siguiente oferta:

Si el reclamante desea obtener de nuevo línea telefónica, se le proporcionará, en las mismas condiciones que la tenía de manera gratuita (el coste es de aproximadamente 110 euros). En cuanto a la deuda que mantiene, le ofrece el descuento del



25% y la posibilidad de pagarla de manera fraccionada en cuotas mensuales. Esta es la oferta que hace a la parte reclamante, como atención comercial.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante, al considerar que las llamadas o conexiones facturadas como internacionales a través del servicio EMSAT efectivamente se realizaron desde el equipo informático del reclamante.**

**No ha lugar a la reclamación de daños y perjuicios solicitada, por cuanto no puede ser objeto de este convenio arbitral, dado que tal tipo de reclamaciones están excluidas de las condiciones de sometimiento al Arbitraje de Consumo vigentes en la oferta de la empresa reclamada.**

**Por todo ello, se declara líquida vencida y exigible la deuda, que como ha acreditado la empresa, mantiene el reclamante por importe de SETECIENTOS DOCE EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (712,52 euros). Para hacer efectivo el pago, la empresa reclamada, lo fraccionará en seis cuotas mensuales si el reclamante así se lo solicita en el plazo de cinco días desde la notificación de este Laudo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 269/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevaba con la empresa reclamada un año, tenía canales abiertos de pago que no ha utilizado nunca, se dio cuenta al buscar sus hijos menores los canales de dibujos animados, y les salían imágenes pornográficas, debía marcar cuatro dígitos, para entrar en los canales, pero nunca lo ha utilizado. Llamaron para que se lo arreglaran y desde el primer momento reconocieron el fallo y le dijeron que lo solucionarían. Su reclamación se refiere a la factura recibida el 27-01-04 por no estar conforme, la factura de febrero sí la pagaron, y en marzo a mediados de mes le dan de baja y le cobran todo el mes completo, le cobran también el mes de abril completo. Al no haber consumido lo que se le carga, intentó solucionarlo con la empresa por teléfono, efectuando un montón de llamadas, explicando siempre todo el problema a la persona que lo atendía.

Reconoce que le enviaron el listado de películas, pero no ha utilizado ninguna.

Reclama: que no le cobren el mes de abril, del mes de marzo reclama no pagar la mitad de las cuotas, aunque sí quiere pagar los consumos efectuados. De la factura de enero solicita que le descuenten 48 euros más IVA.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, haciéndose entrega de copia de las alegaciones presentadas al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, donde manifiesta: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen las compras de pago por Visión con STB analógico (decodificador) a través del servicio de TV contratado por el reclamante con la empresa reclamada, efectuadas en fecha 03-01-04, y registradas en la factura de enero de 2004.

Una vez analizada la reclamación les informamos de los pasos realizados para comprobar si los servicios contratados han sido o no solicitados:

- Se comprueba que no existen averías que hayan afectado al STB de este cliente.
- Se verifica con cliente el número de serie del STB que tiene instalado en su casa.

–El número de serie facilitado por el cliente se introduce en un equipo que controla y gestiona el sistema de IPPV y STB, donde se comprueba que está correctamente dado de alta y que el número de contrato asociado al STB corresponde al del cliente afectado.

–Si todo está correcto, se realiza una petición de compras realizadas por el STB con el número de serie al equipo que controla y gestiona el sistema de IPPV y STB y éste nos envía un archivo con el historial de todas las compras realizadas por este decodificador desde el primer día de funcionamiento. En este archivo se pueden ver las compras realizadas indicando el día, hora y minuto en el que se realizó la compra, el número de serie y contrato del STB que realizó la compra, título y número de pase de la compra realizada.

–Se vuelve a realizar la misma consulta, pero con el número de contrato del cliente y obtenemos otro archivo.

Una vez contrastados ambos archivos se toma la decisión favorable o desfavorable para el reclamante en función de los datos obtenidos.

De igual modo, se ha podido comprobar que dicho decodificador no se ha visto afectado por incidencia alguna. En relación a las hipotéticas llamadas efectuadas por el reclamante para notificar la existencia de incidencias en el servicio Mirador (eventos de pago por visión), manifestar que dichas llamadas no han sido recibidas en el Servicio de Atención al Cliente, tal y como puede comprobarse en el detalle de contactos con el cliente registrado en nuestros sistemas, y en el que se puede apreciar que para la fecha en la que se efectúan las compras, 03-01-04, no hay contacto alguno con el reclamante. El primer contacto de la empresa reclamada con el reclamante de enero de 2004 fue realizado con fecha 09-01-04, y fue debido a su solicitud de información acerca de cómo se activaba la clave que permite bloquear la compra de programas de pago por visión para los que no conozcan dicha clave.

Por lo anteriormente expuesto, no podemos acceder a la pretensión del reclamante de anular los cargos reclamados. Asimismo, indicar que a fecha de hoy el reclamante mantiene pendiente de regularizar su saldo las facturas de enero, marzo, abril de 2004 de importe 147,41 euros, 79,83 euros y 68,03 euros respectivamente.

Para realizar el abono correspondiente, que de conformidad con lo manifestado asciende a 295,27 euros, el reclamante puede escoger uno de los métodos que indicamos a continuación:

–Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando a nuestro departamento de Gestión de Cobros.

–Realizando una transferencia bancaria en nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al número de Madrid.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación que obra en el expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE, la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada en los siguientes términos:**

**Factura de enero de 2004, se desestima la reclamación al no quedar acreditado que no se haya efectuado el consumo.**

**Factura de marzo de 2004, se desestima la reclamación, puesto que se han realizado consumos pese a que el reclamante, como dice, cursara la baja a mitad de mes.**

**Factura de abril de 2004, no procede la reclamación de la empresa, por encontrarse el reclamante dado de baja, por lo que deberá ser anulada.**

**Por tanto, el reclamante abonará a la empresa reclamada la factura del mes de enero completa, que asciende a 147,41 euros. La factura del mes de marzo por importe de 79,83 euros, que suman un total de 227,24 euros que el reclamante ingresará por transferencia bancaria en la cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0324/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio telefónico contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la empresa reclamada no ha cumplido debido al corte injustificado del servicio, facturas indebidas y tardanza en la prestación del servicio. Reconoce que se le han efectuado abonos en concepto de devolución de importes indebidos, pero que las cantidades no son las correctas. Tras múltiples reclamaciones se le reconoció por la empresa reclamada que tenía razón habiéndose abonado las cantidades correctas, aunque con mucho retraso. Solicita cambiar de compañía sin coste alguno y con el mismo número del que disfruta ahora y una indemnización por los perjuicios causados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que la reclamación tiene como origen el retraso sufrido a la hora de realizar la portabilidad. Dicha portabilidad se efectuó el día 21-01-04. Por ello, la empresa reclamada ha realizado los siguientes abonos de cuotas de tarifa plana de voz y de cuota del servicio de voz: 41,07 euros en factura de fecha 30-04-04 y 29,20 euros en factura de fecha 30-06-04.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante, por entender que se ha producido una incorrecta prestación del servicio de telefonía contratado, así como una deficiente facturación del mismo. Por todo ello, la empresa reclamada deberá indemnizar al reclamante con la cantidad de 30 euros por todos los daños y perjuicios causados mediante transferencia bancaria a la cuenta del reclamante, siendo responsabilidad del reclamante el realizar las actuaciones necesarias para cambiar de compañía telefónica si así lo desea, corriendo los gastos por su cuenta.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0343/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación de Internet**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta: En primer lugar hace constar que siempre ha tenido problemas de facturación, ya que el cable módem es de su propiedad y sin embargo le cobran como si fuera alquilado. Tenía que reclamar y luego le efectuaban una devolución.

Llamó por teléfono para preguntar qué es lo que tenía que hacer para darse de baja en Internet y le dijeron que tenía que mandar un fax comunicándolo.

El 9 de enero envía un fax pidiendo la baja del servicio de Internet, posteriormente llama para comprobar que el fax ha llegado y le dicen que no se preocupe, que la baja será tramitada.

En marzo recibe una factura en la que le siguen cobrando el servicio de Internet del que se había dado de baja y decide devolver la factura.

Ello le ocasiona el perjuicio de que le cortan la línea telefónica.

Se dirige a la Dirección General de Consumo donde le facilitan un teléfono para que le restituyan el servicio telefónico.

En la actualidad sigue dado de alta con la empresa reclamada en el servicio telefónico.

Si bien cree que le descontaron en las facturas las cuotas de Internet de enero y febrero, en marzo le mantuvieron el alta unilateralmente, pasándole en marzo la antedicha factura impagada creyendo que no le corresponde hacerlo.

Por todo ello solicita la no facturación de los servicios indebidamente cobrados de Internet, a partir de enero que se dio de baja. Asimismo una indemnización por los perjuicios ocasionados al haber sufrido un corte telefónico y los gastos en llamadas que ha tenido que hacer.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito del que se da lectura en este acto, haciéndose entrega de una copia del mismo a todos los componentes del Colegio Arbitral. En resumen, en su escrito alega:

Que el reclamante solicitó telefónicamente la baja, no obstante se le ofreció disfrutar de dos ciclos de facturación gratis de dicho servicio y aceptó. Esta compen-

sación aparece en las siguientes facturas de importe 19,94 euros y 64,74 euros.

En marzo solicitó de nuevo la baja del Net 128 y ésta se gestionó de forma correcta, se le realizó también en la factura un descuento por modificación de productos por valor de 54,47 euros.

Actualmente el reclamante está activo y tiene pendiente de abono la factura de importe de 81,01 euros.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, considera que ha quedado acreditado que con fecha enero de 2004 el reclamante solicitó la baja del servicio Net 128. Que la empresa reclamada continuó facturando en meses sucesivos dicho servicio. Que la empresa reclamada compensó dicha facturación indebida mediante la aplicación de sucesivos descuentos en facturaciones posteriores a la solicitud de baja. Que el reclamante debe la factura correspondiente al mes de marzo de 2004 por importe de 81,01 euros. Que considerando las deficiencias en la facturación de la empresa reclamada los descuentos aplicados por la empresa reclamada en la facturación a su cliente, las molestias y perjuicios ocasionados a éste, y la factura pendiente de pago por el reclamante, se ESTIMA PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada. En consecuencia el reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 40 euros mediante pago con tarjeta de crédito llamando al departamento de Gestión de Cobros o mediante transferencia bancaria a la cuenta y enviando fax con el comprobante del pago.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 367/04-JA**

TELÉFONO - INTERNET

### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en octubre de 2003 le llegó una factura de cerca de 1.000 euros, vio que eran unas tarificaciones especiales que no entendía; se puso en contacto con la empresa reclamada y le dijeron que eran llamadas a 906, que él no ha efectuado. Preguntó por qué no le habían facturado en su momento, en un principio llegaron a un acuerdo y pagó una factura, le fueron enviando cartas de la empresa reclamada, siguió pagando sus cuotas, pero las cantidades correspondientes a la línea de tarificación adicional no las pagaba.

Cuando se enteró que podía restringir las llamadas a esos números lo hizo.

En la actualidad y sorprendentemente, la empresa reclamada le dio de alta en junio, a raíz de presentar la reclamación en la Junta Arbitral.

Solicita no abonar la cantidad correspondiente a 904,07 euros, que le reclama la operadora.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 30-08-04 manifestando: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la facturación emitida por la empresa reclamada en relación a determinados servicios de tarificación adicional facturados en fecha 31-10-03 e importe de 994,50 euros.

En relación a dicha reclamación debemos manifestar que los citados servicios han sido efectivamente utilizados por parte del usuario de la línea telefónica, siendo correcta la facturación realizada por la empresa reclamada. En todo caso, se debe manifestar que los citados servicios de tarificación adicional no son prestados por la empresa reclamada, por lo que cualquier queja relativa a la utilización de los mismos debe ser dirigida contra el prestador de dichos servicios.

Con respecto al alta del servicio de Restricción de llamadas a líneas de tarificación adicional, les confirmamos que el reclamante solicitó este servicio en fecha 19-11-03, posterior a la realización de las llamadas, quedando constancia tal y como se detalla.

Asimismo, les comunicamos que desde el departamento de Atención al Cliente de la empresa reclamada se procedió a informar al reclamante sobre la posi-



bilidad de abonar los cargos facturados en la factura objeto de controversia, exceptuando el correspondiente a las llamadas de tarificación adicional, según lo establecido en la Orden PRE 361/202, habiendo realizado el reclamante un abono por importe de 77,96 euros (IVA no incluido) y quedando un importe pendiente de regularizar con nuestra Compañía de 904,07 euros (IVA incluido) correspondiente a las llamadas de tarificación adicional facturadas en la factura de periodo 15-09-03 a 14-10-03.

Para realizar el abono correspondiente, el reclamante puede escoger uno de los métodos que le indicamos a continuación:

- Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando a nuestro departamento de Gestión de Cobros en el número de teléfono gratuito.
- Realizando el ingreso en nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.

En conclusión, queda acreditado que esta Compañía ha actuado en todo momento de buena fe, aplicando el alta del servicio de Restricción de llamadas salientes a líneas de tarificación adicional en la fecha solicitada por él.

Por último, manifestar que se han suspendido temporalmente las acciones de recobro iniciadas, y los datos del reclamante no están incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial y créditos, con relación a facturas emitidas por esta Compañía.”

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación que obra en el expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que las llamadas facturadas, objeto de reclamación no se hayan realizado.**

**En su virtud, el reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 904,07 euros, correspondiente a la factura pendiente de abono de fecha de emisión 24-12-03, en SEIS PLAZOS mensuales de 150,68 euros, plazo que empezará a contar a partir de la notificación del presente Laudo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 368/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 02-02-04 contrataron con la compañía un servicio de Internet y telefónico. Recibió el aparato para conectarse, a los pocos días empezó a dar fallos en Internet, llamó varias veces a la operadora, que justifica en este acto, les explicó el caso, pero cada vez se ponía una persona distinta. En una de las llamadas le dijeron que le enviarán un técnico, que no llegó. Posteriormente pidió hablar con un superior, pero no se lo facilitaron.

Llegó a invitar a varios amigos por contrastar su opinión, incluso llevó el ordenador a arreglar, pero no tenía nada.

Quiso rescindir el contrato para lo que les envió una carta certificada, solicitando la baja el 13 de abril, y a fecha de hoy no ha ido todavía el técnico.

Hace dos semanas, aproximadamente, le llaman para decirle que no había pagado.

Tiene una factura pendiente de 75,40 euros de fecha 14-04-04.

Posteriormente le vienen otras facturas, una de junio de 2004, que asciende a 101,22 euros y otra de agosto que asciende a 74,65 euros, pero la cuota de Internet no coincide.

El 14 de junio le envían una carta como si se tratara de un nuevo contrato.

Aporta en este acto copia de las facturas correspondientes.

Solicita la baja definitiva con efecto retroactivo desde el 02-02-04, dándole de alta la empresa reclamada en telefónica como estaba antes. Que lo excluyan de cualquier lista de morosos en que pudiera estar incluido, así como que pasen a recoger por parte de la empresa el módem que se encuentra en su poder.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, por sí, ni mediante representante, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo, de fecha 18-08-04.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada.

La reclamante deberá abonar la cantidad de 43,42 euros correspondientes al consumo telefónico de la factura de fecha 14-04-04, anterior a la solicitud de baja del servicio contratado, por entender que el servicio de Internet no fue satisfactorio.

La empresa reclamada dará de baja de todos los servicios y facturas generados a partir de la fecha de solicitud de baja de 13-04-04 a la reclamante.

Asimismo la empresa reclamada excluirá a la reclamante de cualquier lista de morosos en que pudiera estar incluida por esta causa.

La empresa reclamada dispone de 15 días a partir de la notificación de este laudo para recoger en el domicilio de la reclamante, el módem de conexión a Internet que se encuentra en poder de la misma.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0373/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en la factura del mes de abril se incluyen unas llamadas a líneas 90 por importe de 111,43 euros (sin IVA) que no ha efectuado ni disfrutado y que parecen deberse a una conexión automática de Internet que desconocía, y no ha autorizado; de forma que al no conocer el proveedor ni el precio de la página no está obligada a pagar.

Suele conectarse a Internet unas 5 horas al mes y le suele costar unos 5 euros, sin embargo, un determinado mes se conectó 2 horas y la factura ascendía a 20.000 pesetas, le llamó la empresa reclamada un domingo por la tarde para comunicarle el elevado importe de la misma, sin cuantificárselo.

Lo ocurrido ha sido debido a que en su pantalla aparecían unas páginas de publicidad en las que no aparecía el precio ni el proveedor, que ella cerraba inmediatamente, y suponían un cambio del nodo de acceso, que en ningún momento ha autorizado; con posterioridad le informaron de que existía la posibilidad de restringir este tipo de llamadas.

Solicita le sean condonadas los 11,43 euros más IVA correspondientes a líneas 90 de la factura del mes de abril, dado que son debidas a conexiones automáticas no autorizadas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia, y manifiesta que se ha comprobado que las llamadas reclamadas responden a accesos telemáticos, y que la empresa reclamada únicamente presta servicio telefónico y acceso a Internet solicitado por la reclamante, siendo ella la única responsable en la marcación de un número determinado.

Indican que a fecha de hoy está pendiente de regularizar el saldo de 118,97 euros correspondiente a la factura de 30-04-04 e importe de 193,49 euros, ya que la reclamante ha realizado el abono de 64,24 euros, indicando los posibles medios de pago para efectuar el abono.

Por otro lado informan que se puede solicitar el servicio de restricción de llamadas salientes contactando con el servicio de atención al cliente.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado que la empresa reclamada sea la responsable de los hechos que se le imputan.

En consecuencia, la reclamante abonará a la empresa reclamada el importe de 118,97 euros, IVA incluido, pudiendo escoger para efectuar el pago uno de los métodos que siguen:

- Pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando al departamento de gestión de Cobros en el número de teléfono gratuito.
- Transferencia bancaria a la cuenta de la empresa reclamada y enviando un fax de comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0375/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se le presentan dos comerciales para ofrecerle los servicios de la empresa reclamada, gestando conforme le instalan la conexión; sin embargo, surgen los problemas, teniendo secuestrado su teléfono.

Reclama a la empresa reclamada a través de la línea telefónica, al descolgar el auricular le comentaban que el número marcado no existía. Acude a la empresa reclamada personalmente para reclamar.

Añade que en ningún momento ha sido informada por parte de la empresa reclamada de la posibilidad de restringir las llamadas a servicios de tarificación adicional.

Añade que existen determinadas llamadas en las facturas que no reconoce haber realizado.

Solicita la devolución del importe de las llamadas que no reconoce haber efectuado, y que ascienden a 29,31 euros, más IVA, la rescisión del contrato, así como indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación es la facturación emitida, en concreto determinados servicios de tarificación adicional.

Una vez analizadas las facturas, se ha comprobado que son correctas, y corresponden a cuotas y consumos de los servicios contratados por la reclamante.

Respecto de las llamadas a teléfonos “80X” los servicios han sido efectivamente utilizados por el usuario de la línea telefónica, siendo correcta la facturación emitida.

Cabe señalar que los citados servicios de tarificación adicional no son prestados por la empresa reclamada, por lo que cualquier queja sobre los mismos debe ser dirigida al prestador de dichos servicios.

Por otro lado, la reclamante ha estado informada en todo momento de la posibilidad de restringir este tipo de llamadas de forma gratuita.

Asimismo, la empresa reclamada en la actualidad ha establecido como medida de calidad el corte automático de los servicios de tarificación adicional una vez superado el umbral de los 30 minutos.

Por ello la empresa reclamada ha procedido a abonar a la reclamante el importe de 1 euro, correspondiente a la devolución de los importes de las llamadas de tarificación adicional reclamadas correspondientes a los minutos que hayan sido facturados a partir del minuto treinta. Dicho importe ha sido abonado en forma de descuento en la factura rectificada de abril de 2004 e importe de 55 euros.

En la actualidad la reclamante tiene pendiente de regularizar el saldo de dicha factura rectificada, así como el saldo de la factura de mayo de 2004; y que asciende a 62,15 euros, indicando los métodos de pago posibles.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas objeto de reclamación no hayan sido efectivamente realizadas desde el terminal de la reclamante, por lo que no procede compensación alguna.**

**En consecuencia, la reclamante abonará a la empresa reclamada, en caso de que no lo hubiera hecho ya (acreditándolo ante la empresa reclamada mediante los correspondientes justificantes de pago) el importe de 62,15 euros, IVA incluido, pudiendo escoger para efectuar el pago uno de los métodos que siguen:**

- Pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando al departamento de Gestión de Cobros con el número de teléfono gratuito.**
- Transferencia bancaria a la cuenta de la empresa reclamada y enviando un fax de comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.**

**Una vez acreditado el abono de las facturas quedará rescindida la relación contractual existente entre ambas partes.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0409/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en la factura de febrero de 2004 aparecen llamadas a números de tarificación adicional realizadas en abril y mayo de 2003. Ha procedido al pago del resto de los conceptos de esa factura, no encontrándose de acuerdo con la facturación con ese retraso. Alega que suscribió contrato con la empresa reclamada en el año 2001; a principios de 2003 comienza a efectuar llamadas a números de tarificación adicional, ya que desde octubre de 2001 sufre trastorno de ansiedad, adjunta parte médico.

De enero a julio de 2003 las cantidades facturadas por la empresa reclamada fueron las que habitualmente pagaba, sin embargo en agosto y septiembre de 2003 son más elevadas; con fecha 13-10-03 la empresa reclamada le advierte telefónicamente que la factura va a ser muy elevada debido a la cantidad de llamadas a servicios de tarificación adicional. Al indicarle la cantidad a la que ascendía solicita la desconexión de este servicio, procediendo a abonar la factura. En enero de 2004 le cobran llamadas de tarificación adicional realizadas en julio y agosto de 2003; en febrero de 2004 le cobran llamadas de los meses de abril y mayo de 2003.

Le han llamado de la empresa reclamada ofreciéndole la posibilidad de fraccionar el pago de la factura, no encontrándose de acuerdo, dado que de haber conocido en su día el importe al que ascendían dichas llamadas hubiera solicitado la desconexión de los servicios de tarificación adicional.

Solicita la condonación de la mitad del importe de la factura de febrero de 2004 por las llamadas a líneas de tarificación adicional.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia, y manifiesta que el motivo de la reclamación es la facturación emitida con fecha 29-02-04 e importe de 2.632,14 euros.

Manifiestan que los servicios han sido efectivamente utilizados por parte del usuario de la línea telefónica, siendo correcta la facturación; los citados servicios de tarificación adicional no son prestados por la empresa reclamada, por lo que cualquier queja debe ser dirigida contra el prestador de dichos servicios.

Con respecto al servicio de restricción de llamadas a líneas de tarificación adicional, la reclamante lo solicitó con fecha 29-02-04, posterior a la realización de las



llamadas, el cual ha de activarse y desactivarse desde el terminal del usuario, mediante la marcación de unas determinadas secuencias, de las que ha sido informada la reclamante.

Indican que existe un saldo pendiente de regularizar de un importe de 2.632,14 euros, indicando los posibles métodos de pago.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien la reclamante no niega haber efectuado las llamadas de tarificación adicional, y haber sido efectivamente utilizado el servicio; sin embargo, y a la vista del contrato, la empresa reclamada no ha emitido las facturas en los términos y plazos establecidos en el mismo, incluyendo en la factura reclamada llamadas efectuadas con diez meses de antelación, dejando a la reclamante en una situación de indefensión producida por el desconocimiento del montante total de la factura, y sin posibilidad de reacción hasta el momento en que la empresa reclamada se lo comunica.**

**En consecuencia, la reclamante abonará a la empresa reclamada la cantidad de 1.316,07 euros, fraccionada en seis mensualidades de importe cada una de ellas de 219,35 euros, realizando los ingresos a través de la entidad financiera y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al de Madrid.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0414/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que le han sido cobradas incorrectamente tres facturas que no pertenecen a su número de teléfono; él únicamente dispone de una línea.

Reclamaron personalmente a la empresa reclamada y le comentan que ha habido un error por parte del técnico al instalar unos cables incorrectamente, correspondiendo la factura al vecino del piso superior, que incluso pasó a abonársela, condonándose la reclamante.

Alega que no dispone ni de móvil ni de Internet, es una persona de 86 años que prácticamente no usa el teléfono y no conoce los números de teléfono que aparecen en las facturas que reclama.

Solicita la devolución del importe de las facturas cobradas incorrectamente de diciembre de 2003, enero de 2004 y febrero de 2004.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que el motivo de la reclamación es la disconformidad del reclamante con las cuotas cobradas correspondientes al servicio de telefonía de las facturas de diciembre de 2003 e importe de 23,99 euros, de enero de 2004 e importe de 30,88 euros y de febrero de 2004, e importe de 64,36 euros.

Una vez analizada la incidencia se ha verificado que el reclamante solicitó con fecha 16-12-03 el alta del servicio de telefonía y de portabilidad numérica a favor de la empresa reclamada para la línea, siendo aplicada dicha alta y siendo aceptada la portabilidad numérica a favor de la empresa reclamada en fecha 23-01-04.

Han procedido a realizar un abono por importe de 14,60 euros (IVA no incluido) correspondiente a la cuota mensual del servicio de telefonía cobrada hasta la fecha en la que fue aceptada la portabilidad numérica, siendo aplicado dicho abono en la factura de junio de 2004, e importe de 0,49 euros.

En relación a la cuota mensual del citado servicio de las facturas generadas posteriormente a la fecha de alta de la portabilidad no es posible asumir el requerimiento del reclamante de reembolso del cargo cobrado por la cuota mensual, ya que el reclamante dispuso del servicio y realizó llamadas a través de su línea telefónica.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que de los hechos obrantes en el expediente se deduce una incorrecta facturación por parte de la empresa reclamada, durante los meses de diciembre de 2003, enero y febrero de 2004.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 101,63 euros mediante abono en la cuenta bancaria donde el reclamante tiene domiciliados los recibos, correspondiente a los importes de las facturas de diciembre de 2003, enero y febrero de 2004, restando de las mismas la cuota ya devuelta por la empresa reclamada, de importe 14,60 euros y la media de los consumos que el reclamante venía efectuando, aplicada a los meses objeto de la reclamación.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0421/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### **Por supuestas irregularidades en reparación de línea telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que durante tres días llama a la empresa reclamada para que acudan a mirar su teléfono, dado que no tiene línea, no le comentan que las reparaciones hayan de ser abonadas, tardan tres días en acudir. Por fin acuden dos operarios a su domicilio, separan dos cables de una toma (con los dedos) que hacen corto, y que se encuentran al aire, y los siguen dejando sin protección alguna, ni siquiera los encintan para protegerlos, considerando totalmente deficiente la reparación efectuada. Su esposa preguntó a los operarios si les cobrarían algo por la reparación, comentándoles que sí que les cobrarán, sin determinar el importe. Le entregan un albarán donde consta la avería, pero no figura importe alguno. Lo firma. En la factura del mes de abril le facturan 60 euros por la reparación. Llama a la empresa reclamada para que le aclaren el importe y le comentan que se trataba de una avería de su instalación, y que por ello le cobran. Se siente perjudicado, dado que ha estado tres días sin teléfono y no ha sido correctamente informado, por lo cual considera que tiene derecho a una indemnización. Le comentan que debe reclamar por escrito, envía un fax reclamando, y no ha recibido respuesta.

Añade que las formas y la falta de información por parte de la empresa reclamada no le parecen correctas, considerando desmesurado el importe cobrado.

Solicita que se informe al usuario del precio de las reparaciones, la devolución del importe de la reparación, detrayendo del mismo el importe del desplazamiento de los operarios, así como indemnización por los perjuicios ocasionados por la tardanza de tres días en acudir a su domicilio.

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido formalmente citada mediante acuse de recibo, del cual consta entrega y recepción, no comparece personalmente.

En su escrito de contestación a la reclamación, de fecha 22-06-04 alegan que analizada la incidencia, se ha comprobado que el motivo de la falta de servicio es por la manipulación por parte del reclamante de la instalación realizada por la empresa reclamada, y por ello, el cargo efectuado es correcto por ser la incidencia imputable al cliente. Textualmente la incidencia fue “problema de la roseta que el

cliente instaló, ésta tira de la línea, se sanea la instalación y se le indica que tiene que rehacer parte de su instalación defectuosa”.

Asimismo, indican que desde Atención al Cliente cuando se solicita el desplazamiento del técnico se le informa a los clientes de dicho cargo si la avería es imputable al cliente.

Añaden que por parte de la empresa reclamada, cumpliendo los requisitos del reclamante, los técnicos desplazados al domicilio realizaron todos los trámites oportunos para solventar la incidencia.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación efectuada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no procede indemnización por el tiempo sin servicio de línea, por considerarlo razonable, ni por el importe de la reparación por estimarlo correcto. Sin embargo, no se informó debidamente al reclamante de dicho importe, tal y como consta en el albarán.**

**Por consiguiente, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 15 euros por la deficiente información facilitada, mediante abono en la cuenta bancaria donde tiene el reclamante domiciliados los recibos.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0424/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio telefónico contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y aporta documentación adicional y manifiesta que el problema no es la facturación, sino que no se le ha prestado el servicio pactado. Cambió el sistema de Internet al ofrecer una mejora de los accesorios técnicos. Desde el inicio la configuración del equipo presenta problemas y el técnico abandona el domicilio sin que el equipo funcione correctamente. Los tres primeros meses se ofrecía un servicio gratuito. En el mes de diciembre comienza la facturación cuando el servicio seguía sin funcionar. El reclamante devuelve los recibos. No ofrecen solución. Decide darse de baja por teléfono. Le reclaman las cantidades pendientes y le incluyen en un listado de morosos. Entiende que los recibos se devolvieron porque el servicio nunca fue satisfactorio. Siguiendo las indicaciones de la compañía reclamada realizó la solicitud de baja por escrito. Solicita que se dejen de reclamar las facturas y que se le dé de baja en cualquier listado de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que desde la empresa reclamada se realizaron las gestiones oportunas para que se procediera a la baja del servicio solicitada por el reclamante a través de fax con fecha 30-01-03. Las peticiones solicitadas con anterioridad no pudieron ser cursadas debido a que no se realizaron en el modo y forma establecidos por la empresa reclamada por política de seguridad, tal y como está estipulado en el contrato de activación de los servicios y se le informó telefónicamente cuando pretendió cursar la baja también telefónicamente. Las bajas solicitadas tienen efecto dentro de los quince días naturales siguientes al de la recepción de la petición, siendo suspendido el servicio con fecha 10-02-04, dentro de dicho plazo. No obstante, desde la empresa reclamada se procedió, en calidad del servicio, a la anulación de la factura de enero de 2003 de importe 40,60 euros al entender que el reclamante no pudo disfrutar del servicio entre el 10-02-04 y el 29-02-04. La factura de diciembre de 2003 es correcta, estando la misma pendiente de pago.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante por entender que el servicio contratado nunca ha funcionado correctamente, motivo por el cual no procede reclamar factura alguna por el mismo. En consecuencia la empresa reclamada anulará las facturas de fecha 24-12-03 por importe de 27,50 euros y la de 27-01-04 por importe de 40,60 euros. Asimismo, la empresa reclamada adoptará las medidas oportunas para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos en que pudiere estar incurso por esta causa.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0426/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio telefónico contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató un pack de teléfono e Internet en mayo. Le hicieron la instalación, pero al faltar la tarjeta en el ordenador no se pudo completar. El teléfono de regalo no lo quiso ya que no tiene suficiente potencia. Ha llamado reiteradamente sin obtener solución. Ha estado sin teléfono 15 días. La instalación del servicio fue deficiente al cruzarse con otra línea. Solicita el teléfono que efectivamente ofrecían en la oferta promocional, los gastos de recarga de su móvil por los días que estuvo sin teléfono que cifra en 30 euros, y la factura que le cobró el técnico para solucionar deficiencias derivadas de la incorrecta instalación que asciende a 24 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que desde la empresa reclamada se realizaron las gestiones oportunas para que se procediera a la revisión y regularización del servicio a través del Departamento Técnico. De igual modo se ha procedido a abonar a la reclamante la cantidad de 14,60 euros correspondiente al importe de una cuota mensual del servicio de telefonía, en forma de descuento en la factura de junio de 2004. Manifiesta que la promoción aplicada a todos los clientes que solicitaron el alta en las fechas en que lo hizo la reclamante era la denominada “Primavera” y que dicha promoción fue correctamente aplicada. En relación al terminal inalámbrico ofrecido gratuitamente manifiesta que fue entregado como regalo promocional, debiendo el cliente dirigirse al fabricante para cualquier reclamación. No obstante, dicho terminal ya fue reemplazado por otro, comprobándose que no ofrecía avería alguna refiriéndose la queja en relación al volumen del mismo.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante por entender que la instalación del servicio contratado no fue la adecuada. En consecuencia la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 54 euros (correspondientes a los 24 euros que le facturó la empresa**



---

**reclamada por la reparación efectuada como consecuencia de la incorrecta instalación, y por tanto no atribuible a la reclamante y 30 euros por las recargas acreditadas que tuvo que realizar en su móvil durante los días en que estuvo injustificadamente sin línea). Dicho abono se efectuará mediante el correspondiente ingreso en la cuenta en que la reclamante tiene domiciliados sus recibos con la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0448/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por irregularidades en la facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató un servicio conjunto de televisión y teléfono con la anterior empresa; cuando el servicio pasó a prestarse por la empresa reclamada se producen una serie de interferencias en el teléfono, al acudir el técnico le informa que las interferencias son producidas por el terminal supletorio, se elimina y se soluciona el problema sin hacer ninguna reparación, en la factura de abril le cargan 60 euros por reparación de línea, además de 18 euros que le corresponden por un descuento del contrato; a mediados de junio se produce la suspensión de la prestación del servicio telefónico y de televisión. Acude a las oficinas para dar de baja el contrato y abonar las cuotas pendientes, sin embargo, continúan cargando facturas de fecha posterior al haberse dado de baja del servicio.

Solicita que le restituyan a la situación anterior y le abonen el alta en el servicio con otra empresa de telefonía.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece en este acto y según consta en escrito de contestación a la reclamación planteada de fecha 18-07-04 indica cómo tras realizar las comprobaciones oportunas se verificó desde el Departamento Técnico de la empresa reclamada que la incidencia no era imputable a la empresa reclamada. Al respecto informa que las incidencias del servicio que impliquen el desplazamiento de un técnico a casa del cliente, se cobran al cliente si el motivo de la incidencia no es imputable a la empresa reclamada; en caso de tratarse de una incidencia responsabilidad de la empresa reclamada no se le facturaría cargo alguno.

Es por ello que el cargo reclamado es correcto. No obstante, en calidad de servicio, desde la empresa reclamada se ha procedido a refacturar a importe de 49,04 euros la factura de abril de 2004 eliminando de la misma el cargo reclamado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por**

**considerar que se encuentran abonadas todas las cantidades pendientes reclamadas por la empresa reclamada y que la reclamante solicitó por escrito y de manera fehaciente la baja del servicio con fecha 07-07-04.**

**En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 24,38 euros correspondientes a la facturación emitida con posterioridad a la fecha de solicitud de baja mediante abono en la cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliados los recibos y, con ello quedará resuelta toda relación entre ambas partes sin que proceda reclamación alguna.**

**No procede la restitución a la situación anterior y el abono de alta en el servicio con otra empresa de telefonía por ser éste de cuenta del cliente.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0500/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por supuestas irregularidades en tramitación de baja del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE**, habiendo sido formalmente citada mediante acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción por el propio interesado, el día 27-10-04, no comparece personalmente. Se da lectura en este acto de su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en la que alega que, cursada la solicitud de baja por fax el día 02-02-04 al número indicado por la empresa reclamada, no surte efecto ya que le siguen enviando recibos. Solicita de nuevo la baja mediante correo certificado el día 03-05-04, y siguen sin darle de baja.

En el mes de agosto de 2004 recibe una carta de la empresa reclamada anunciándole que si no abona las facturas pendientes de pago en el plazo de cinco días será incluido en un listado de morosos.

Solicita la rescisión del contrato con fecha 02-02-04, la anulación de las facturas posteriores a dicha fecha, así como la retirada del listado de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia, y alegando que la reclamación tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada, tras haber solicitado la baja de los servicios.

Añaden que una vez analizada la reclamación, y de acuerdo con lo solicitado por el reclamante, desde el Departamento de Facturación de la empresa reclamada han iniciado las gestiones necesarias para cancelar las facturas objeto de la controversia, de fechas 25-03-04, 26-04-04, 26-05-04 y 28-06-04, así como han realizado las gestiones necesarias para suspender las acciones de recobro.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada no atendió convenientemente su solicitud**

---

**de baja del servicio contratado. En consecuencia, la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas con posterioridad a la solicitud de baja del reclamante (facturas de fechas 25-03-04 y siguientes), quedando con ello rescindida la relación contractual existente entre ambas partes.**

**Asimismo, la empresa reclamada adoptará las medidas necesarias para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos en que pudiese estar incluido por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0524/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que el importe que le viene cobrando mensualmente la empresa reclamada no se corresponde con lo contratado, dado que el importe contratado en noviembre de 2003 era de 33 euros por Internet más 6 euros por teléfono.

Reclama, dado que la calidad del servicio telefónico no era la idónea, solicita la baja de la línea telefónica con fecha 16-02-04. La empresa reclamada le hace un abono de 18,33 euros en calidad de modificación del servicio, cuando él no ha solicitado el cambio del servicio.

Al solicitar la baja de la línea con fecha 30-06-04 no ha sido descontada del recibo mensual, reclama a la empresa reclamada y le comunican que la facturación es correcta, facturándole con posterioridad a la solicitud de baja.

Ha abonado todas las facturas excepto la de julio de 2004, dado que solicitó la baja; le han solicitado el cobro a través de otra empresa.

Solicita le sea restituida la cantidad cobrada indebidamente, que cifra en 30 euros por el servicio de telefonía de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio, y 33 euros por el servicio de Internet del mes de julio de 2004, más el IVA correspondiente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia, y alega que el motivo de la reclamación es el cobro de la cuota mensual correspondiente al paquete de servicios Pack PLC NET 300 para el periodo comprendido entre el 16-02-04, fecha en que se redujo el servicio a únicamente PLC NET 300 (Internet) y el 29-02-04.

Una vez analizada la incidencia se ha comprobado que la baja del servicio de telefonía se produjo con fecha 16-02-04, quedándose únicamente el servicio de Internet de banda ancha, mediante el producto PLC NET 300.

Señalar que el cobro de la cuota mensual del servicio se devenga por anticipado, emitiendo la empresa reclamada cada mes la factura correspondiente, en la que incluye la cuota mensual devengada en el mes que se expide la factura y los servicios prestados durante el periodo de facturación anterior; por tanto en la factura de

enero de 2004 se facturó la cuota correspondiente al mes de febrero del servicio integrado de telefonía e Internet y en la de febrero de 2004 comienza a cargarse la cuota únicamente del servicio de Internet para el periodo del 16-02-04 al 31-03-04.

En consecuencia, se produjo una duplicidad en la facturación de ambas cuotas para el periodo comprendido entre el 16-02-04 y el 29-02-04, hecho que fue corregido mediante el abono de importe 18,33 euros, importe que fue aplicado en forma de descuento en la factura de febrero de 2004.

Por otro lado señalan que en los contratos de alta en ningún caso se fijan importes de tarifas a aplicar, sino que se facturarán las que en cada momento se encuentren en vigor para todos los clientes.

En los casos, en que por distintos motivos, se han producido aumentos en las cuotas ha sido comunicado de manera oficial, por correo ordinario y a través de la página web a todos los clientes.

De igual manera, indican, que en calidad de servicio, han procedido a cancelar la factura de julio correspondiente al servicio de Internet, que se encontraba pendiente de regularizar su saldo.

Por último, informan que en fecha 22-07-04 se tramitó tal y como solicitó el reclamante la baja de todos los servicios contratados con la empresa reclamada. Por tanto, a día de hoy no tiene ningún servicio contratado con la empresa reclamada, ni facturas pendientes de regularizar con esa compañía.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que con fecha 16-02-04 se produjo una modificación del contrato al causarse la baja en el servicio telefónico, sin que esta disminución en los servicios contratados se reflejase en la facturación posterior a dicha fecha.**

**Posteriormente, con fecha 30-06-04 se solicita la baja total de los servicios contratados, habiéndosele facturado con fecha 28-06-04 la cuota del mes de julio de 2004.**

**En consecuencia, y por todo lo anteriormente expuesto la empresa reclamada abonará al reclamante, en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados sus recibos con la empresa reclamada, la cantidad total de 53,94 euros, IVA**

---

**incluido, correspondientes a la compensación por el cobro indebido de facturación del servicio telefónico (34,80 euros, IVA incluido) más el importe indebidamente cobrado del mes de julio del servicio de Internet (19,14 euros).**

**Una vez efectuado el ingreso expuesto anteriormente, quedará resuelta la relación existente entre ambas partes, no quedando pendiente de regularizar factura alguna con la compañía reclamada, tal y como la misma afirma en sus alegaciones de fecha 05-11-04.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0583/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que, el 05-11-03 se personó en su domicilio un agente comercial de la empresa reclamada ofreciéndole un servicio de telefonía y televisión por cable, contemplando el cambio de la tarifa de teléfono que tenía suscrita con otra empresa de telefonía por otra gestionada por la empresa reclamada, además de un paquete de televisión que ofrecía dos meses gratuitos de Canal Satélite. A mediados de noviembre dos operarios aparecen en su domicilio para realizar los ajustes necesarios, indicando que debían tender una línea desde el cuadro de la entrada hasta la televisión, a lo que se opusieron y se contactó con la empresa reclamada para dar de baja el servicio de televisión, mientras quedaba en vigor el de telefonía. Los operarios, al finalizar el trabajo, comunicaron que en una semana, aproximadamente, acudiría un nuevo operario de la empresa reclamada para colocar un decodificador en la ficha de la otra empresa de telefonía, y que desde ese momento, la tarifa sería la establecida por el contrato. Sin embargo, en lugar del operario, a principios de diciembre de 2003, reciben una factura de la empresa reclamada en la que se facturaba una cuota mensual de un servicio que no se había conectado todavía, y lo más gravoso, se facturaban consumos, en muy poca cantidad, pero consumos a fin de cuentas.

Aseguran que en ningún momento han tenido línea, ni terminal telefónico con la empresa reclamada, y pese a ello les han facturado. Han reclamado en múltiples ocasiones a la empresa reclamada, sin que haya sido atendida su solicitud.

Contactaron con la empresa reclamada y les comunican que se ha producido un error; al mismo tiempo se les notifica la intención de no pagar ninguna factura, se da aviso a la entidad bancaria para la devolución de la factura.

A partir de ese momento, las facturas de la empresa reclamada se intercalan con otras comunicaciones reclamando el pago de las mismas, y les amenazan con cortar el servicio si no era abonado el importe adeudado. De cada factura emitida por la empresa reclamada se hace la correspondiente reclamación, y a su vez se da orden a la entidad bancaria para la devolución de los recibos presentados por la empresa reclamada.

Por último, con fecha 17-07-04, la empresa de Servicios de información sobre Solvencia y Crédito le comunica su incorporación a un fichero de morosos a propuesta de la empresa reclamada, por una supuesta deuda por importe de 98,94 euros.

Por todo ello solicita la resolución del contrato con la empresa reclamada, dado que el servicio no ha sido prestado en ningún momento, así como la cancelación de sus datos de cualquier fichero de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia, y alega que el motivo de la reclamación tiene como origen el desacuerdo de la reclamante respecto a los conceptos cargados en las facturas emitidas por la empresa reclamada.

Tras revisar las alegaciones, así como la documentación aportada, han verificado que la cliente contrató con la empresa reclamada el 13-11-03 los servicios de Pack TV digital (televisión más teléfono) y de Tarifa Plana Net Base (Internet), como consta en el contrato firmado por ella. El mismo día en que un técnico de la empresa reclamada se desplaza a su domicilio para realizar la instalación, y siguiendo sus instrucciones se anula la orden de alta de TV, pero no así las órdenes de instalación de los servicios de telefonía e Internet.

En referencia a las facturas reclamadas por la cliente, y según lo solicitado por ella se comprueba que los cargos facturados corresponden a los servicios de telefonía e Internet, por lo que no se ha detectado incidencia alguna en relación con el contenido de las mismas.

No obstante, y ante la negativa de la reclamante de regularizar las facturas emitidas, desde la empresa reclamada se procedió a la suspensión de los servicios contratados en fecha 14-01-04, procediéndose a la cancelación de las facturas emitidas con posterioridad a dicha fecha.

En consecuencia, a fecha de hoy, está pendiente de regularizar un saldo de 98,94 euros de noviembre y diciembre de 2003 y enero de 2004, indicando los posibles medios de pago para hacerlo efectivo.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada, puesto que en ningún momento se llegó a prestar el servicio contratado.**

---

**En consecuencia, la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas, quedando resuelta la relación contractual existente entre ambas partes.**

**Asimismo, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pueda estar incurso por este motivo.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 599/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que lleva dado de alta en la empresa reclamada aproximadamente un año; al principio se pagaban las facturas con normalidad, añade que su familia es cubana, su mujer y su hijo. Fueron comprobando que las facturas venían exageradas, si había efectuado dos llamadas, le venían bastantes más, se producían también interferencias. Finalmente, decidieron tomar anotaciones en las facturas, no existe posibilidad de que las llamadas las haya efectuado otra persona. Realizan con normalidad llamadas a otros países, EE.UU., Alemania, etc., pero no tienen problemas, esto se produce únicamente con las llamadas efectuadas a Cuba.

Ha efectuado varias llamadas a la operadora explicando el problema, pero no le han solucionado nada, dejando constancia de que la atención prestada por parte de la empresa no ha sido buena.

Se dio de baja personalmente en la delegación, tardaban a hacerla efectiva y decidió dejar de pagar una factura y así consiguió que le dieran de baja.

Queda pendiente de pago la factura de junio. Paga julio y agosto. La baja se produce el 20 de agosto, y el corte de línea tiene lugar el 3 de septiembre.

Solicita 200,35 euros, que es el valor al que ascienden las llamadas que afirma no haber realizado. Actualmente está dado de alta con otra empresa de telefonía.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, a través de su representante manifestando que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con el cargo correspondiente a las llamadas internacionales cobrado en la factura de fecha 28-06-04 e importe de 269,33 euros.

Realizadas las comprobaciones oportunas, tras recibir dicha reclamación, les informamos que el departamento de facturación de esta Compañía ha verificado que las llamadas objeto de la controversia fueron efectuadas desde ese teléfono, número del cual el reclamante era titular, teniendo éstas como destino principal Cuba. El mismo departamento confirma, además, que existen incidencias técnicas abiertas al respecto los días 04-06-04 y 04-07-04. En éstas, el cliente manifiesta tener problemas con la red de acceso y reclama la imposibilidad de realizar llamadas a Cuba.

Estas incidencias se resolvieron realizando un cambio de enrutamiento internacional hacia un operador alternativo.

Asimismo, les informamos que se ha comprobado que algunas de las llamadas reclamadas son de larga duración, por lo que se verifica que se ha establecido comunicación con el interlocutor.

Por los motivos anteriormente expuesto entendemos que no procede la reclamación interpuesta por el reclamante, motivo por el cual no podemos asumir el requerimiento del reclamante de anulación de los cargos correspondiente a dicho consumo.

De igual forma, les indicamos que a fecha de hoy está pendiente de regularizar un saldo de 269,33 euros, correspondiente a las facturas detalladas a continuación:

- Factura de fecha 30-10-02 e importe de 55,16 euros.
- Factura de fecha 31-11-03 e importe de 8,43 euros.

Les informamos que para realizar el abono correspondiente, el cliente puede escoger uno de los métodos que les indicamos a continuación:

- Realizando el pago con cargo a su tarjeta de crédito o debido (4B, Visa o Master Card) llamando a nuestro departamento de gestión de cobros.
- Realizando el ingreso a través de BCH en nuestra cuenta y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona o al número de Madrid.

De igual modo les informamos que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio dado de alta con la empresa reclamada.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación que obra en el expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no ha quedado suficientemente acreditado que el sistema de facturación automática haya tenido un funcionamiento incorrecto.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0619/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio de TV y telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 16 de marzo de 2004 solicitó la baja del contrato suscrito referente a TV. Lo hizo telefónicamente siguiendo las indicaciones de la empresa. Con un mes posterior se dio de baja del servicio de telefonía y lo hizo mediante fax. Acredita que el fax fue recibido a pesar de que la empresa le decía que no lo había recibido. El motivo de la baja es que la empresa reclamada no respetó el precio de las mensualidades que en un principio fueron pactadas. Solicita la rescisión del contrato y la cancelación de todas las facturas pendientes de pago.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que la reclamación planteada tiene su origen en el desacuerdo del reclamante respecto a unas facturas emitidas por la empresa reclamada tras haber solicitado la baja de los servicios. La Empresa reclamada procede a cancelar las facturas de fechas 26-04-04, 26-05-04 y 28-06-04. Manifiesta que se encuentran pendientes de regularizar las facturas de fecha 26-02-04 y 25-03-04 por un importe total de 102,34 euros. Asimismo informa que se ha procedido a excluir al reclamante del correspondiente fichero de solvencia patrimonial.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por el reclamante por entender que si bien solicitó la baja con fecha 16-03-04, ésta tardó unos meses en ser atendida, ocasionándole los consiguientes perjuicios y llamadas. En consecuencia, el Colegio Arbitral acuerda que el reclamante quedará exonerado del pago de la factura de fecha 25-03-04 por importe de 68,36 euros, debiendo abonar únicamente la factura de fecha 26-02-04 por un importe de 33,98 euros, mediante ingreso a través de la cuenta corriente y enviando un fax con el comprobante de pago. Asimismo se da un plazo de 15 días a la empresa reclamada para que previo aviso proceda a recoger el terminal telefónico y el decodificador; transcurrido este plazo quedará en poder del

---

**reclamante. La empresa reclamada adoptará las medidas necesarias para que el reclamante sea excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial en que pudiere estar incluido por esta causa. Quedará resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes con efectos desde marzo de 2004.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0625/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece, por lo que este Colegio Arbitral da por reproducidas las manifestaciones expuestas en su escrito de reclamación en el que expresa haber solicitado la baja telefónicamente al servicio de atención al cliente por cambio de domicilio. La empresa reclamada solicitó la comunicación por fax y así lo hizo la reclamante. Con posterioridad la empresa reclamada remitió a la reclamante facturas correspondientes a la cuota de conexión que ésta procedió a devolver. Puesta en contacto con la empresa le comunicaron que los servicios contratados no estaban dados de baja al no haber recibido el fax. Fue incluida en un listado de morosos, por lo que tuvo que abonar los recibos reclamados por la empresa. Manifiesta asimismo que desde septiembre de 2003 no se aprecian consumos en los recibos remitidos por la empresa como no puede ser de otro modo, ya que no residía en dicho domicilio. Solicita la devolución de los importes pagados a la empresa reclamada correspondientes a las facturaciones posteriores a la solicitud de baja que asciende a 256,26 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo de la reclamante respecto a unas facturas emitidas tras haber sido solicitada la baja de los servicios. Se ha comprobado que la reclamante disfrutaba de un Servicio Pack Net 256 (teléfono más Internet) activado en fecha 17-10-02. La reclamante contactó por teléfono con el centro de Atención al Cliente en fecha 29-09-03 para solicitar la baja de los servicios contratados alegando cambio de domicilio. La compañía le envió la documentación necesaria para que dicha solicitud pudiera ejecutarse sin que hasta la fecha se haya recibido la misma. Ante la negativa de la reclamante de regularizar su situación se procedió a suspender los servicios contratados en fecha 10-12-03, cancelándose las facturas con fecha posterior a dicha suspensión, dándose orden de realizar una transferencia bancaria por el importe de tales facturas (163,56 euros) en la cuenta corriente de la reclamante. En la actualidad la reclamante no tiene servicio alguno de alta con la empresa reclamada.



## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación obrante en el expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado debidamente acreditada la solicitud de baja de los servicios contratados por parte de la reclamante. No obstante, la empresa reclamada procedió a suspender dichos servicios con fecha 10-12-03. En consecuencia, la empresa reclamada devolverá a la reclamante los importes facturados con posterioridad a dicha fecha de suspensión del servicio, en caso de que no lo hubiera realizado ya, y que ascienden a 163,56 euros, mediante giro postal o transferencia bancaria.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0627/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la reclamante firmó un contrato con la empresa reclamada en el que se cambió el número de teléfono en contra de la voluntad de la reclamante. Dicho contrato no obra en poder de la reclamante. Solicitó el alta con su anterior compañía, pero siguió recibiendo facturas de la empresa reclamada. Confirmó la baja mediante correo certificado con fecha 03-11-04 de lo que aporta prueba documental. Comunicó a su entidad bancaria que no abonase más recibos de la empresa reclamada. La reclamante fue incluida en un fichero de morosos. Solicita la resolución de toda relación contractual con la empresa reclamada y ser excluido del listado de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que la reclamación planteada tiene como origen la solicitud de baja de la reclamante de los servicios contratados. La baja de la reclamante fue gestionada en fecha 12-07-04, rectificándose las facturas de 15-04-04 y 15-08-04 en 0 euros. La reclamante no tiene servicio alguno contratado con la empresa reclamada ni facturas pendientes de pago.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación obrante en el expediente, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la reclamante no tiene ningún servicio contratado con la empresa reclamada desde julio de 2004. En consecuencia se declara resuelta la relación contractual existente entre ambas partes sin que pueda haber reclamación económica alguna entre ellas. Asimismo la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para excluir a la reclamante de cualquier fichero de morosos y solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida por esta causa.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0651/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que los días 15 de julio y 24 de agosto, envió escritos a la empresa reclamada, de los que existen copias en el expediente. No recibiendo ninguna contestación por parte de la empresa reclamada.

El 30 de agosto, envió escrito por correo certificado con acuse de recibo uniéndoles copia de los anteriores escritos de 15 de julio y 24 de agosto. Tampoco recibe ninguna contestación.

El día 26 de agosto, al intentar hacer una llamada, le salió una voz del contestador comunicándole que estaba suspendido temporalmente de servicio y que llamara al teléfono de Atención al Cliente.

Hizo esta llamada y tras unos minutos se cortó. Lo intentó por segunda vez y tras explicar su problema se volvió a cortar la llamada.

Presionado por la necesidad, ya que le cortan el servicio telefónico, el 7 de septiembre hace un ingreso en el banco de 29,73 euros que se corresponde con la cantidad impagada, que el reclamante cree que no le corresponde pagar, pero que lo hace para que le restablezcan el servicio telefónico.

El 13 de septiembre le llama una señorita diciendo que se trataba de una encuesta para conocer la satisfacción de los clientes. Contestó que estaba absolutamente descontento y le contó su problema.

El 15 de septiembre, después de tener todo pagado, incluso lo indebido, le cortan el teléfono.

El 17 de septiembre envía carta certificada y fax diciendo que si no le restablecen el servicio y no cambian en su actitud se verá obligado a cambiar de compañía telefónica.

Por ello pide la portabilidad a otra compañía de telefonía.

El 26 de octubre le pasan una factura donde le abonan 44,77 euros más IVA.

El 21 de noviembre recibe una factura de 20,42 euros correspondiente a las cuotas, ya que no puede hacer consumos al no tener servicio telefónico.

El 10 de diciembre procede a la devolución de esta factura por el motivo de que la portabilidad la conceden el 19 de noviembre, y además no está de acuerdo con pagar las cuotas de un servicio que no le prestan.

Hace constar las fechas que ha estado sin servicio:

Del 26 de agosto al 9 de septiembre de 2004.

Del 15 de septiembre al 30 de agosto de 2004.

Del 1 al 31 de octubre de 2004.

Del 1 al 19 de noviembre de 2004.

Todo esto hace un total de 80 días sin servicio.

El 28 de diciembre la empresa reclamada le pasa factura por importe de 139,43 euros por baja anticipada. No está de acuerdo con pagar esta baja anticipada, ya que la razón de darse de baja es no haber recibido el servicio.

Por todo ello solicita: Los 24,58 euros que el reclamante considera que se le adeudan. La anulación de la factura por baja anticipada, y de todas las facturas que se han girado sin tener servicio.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que resumidamente alega: El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante en relación con el cargo de un importe de 30,17 euros (impuestos no incluidos) en la factura de fecha 26-05-04 e importe de 83,24 euros, y en concepto de promoción.

Una vez analizada la reclamación de referencia, les informamos que la empresa reclamada, siguiendo con su política de dar a sus clientes la máxima satisfacción posible, ha procedido a reembolsar el impote del mencionado terminal, mediante un abono realizado por el mismo importe, y que ha sido aplicado en la factura de fecha 26-10-04.

Asimismo, se procedió a aplicar un segundo abono en calidad de servicio y como compensación por las molestias que se hubieran podido ocasionar al reclamante, por importe de 14,6 euros.

Queda acreditado en todo momento que esta Compañía ha actuado de buena fe, reembolsando al reclamante el cargo solicitado por éste y con el que no estaba conforme.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que han existido suspensiones en el servicio telefónico cuyo origen no puede imputarse al reclamante, en virtud de lo anterior se acuerda la rescisión del contrato suscrito con la compañía reclamada desde el 01-12-04, debiéndose proceder a la anulación por parte de la empresa reclamada de las facturas de fecha 21 de noviembre de 2004 por importe de 20,42 euros y de fecha 28-12-04, por importe de 139,43 euros. Igualmente, la empresa reclamada deberá proceder al pago, mediante transferencia a la cuenta corriente del reclamado, de la cantidad de 24,58 euros, en concepto de periodos de facturación con servicio suspendido, habiendo sido abonados. En cuanto a los terminales telefónicos quedan a disposición de la empresa reclamada en el domicilio del reclamante.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0646/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta: Solicitó la baja en la empresa reclamada el 21 de abril telefónicamente. El motivo de darse de baja de la empresa reclamada es por la venta de su domicilio, ya que estaba contenta con el servicio que le prestaba la empresa reclamada.

Por indicación de la empresa reclamada se hizo un cambio de titularidad con el nuevo propietario de la vivienda.

El día 26 llamó a la empresa reclamada para comprobar que se le había dado de baja. La señorita que le atendió le dijo que no constaba dicha baja. Asimismo le aseguraron que a partir de esa fecha constaría la baja.

Más adelante le cargan en su cuenta bancaria los siguientes cargos: El 7 de mayo, 84,44 euros. El 9 de julio, 8,85 euros y el 9 de agosto, 9,59 euros. De ninguno de estos cargos le consta factura.

El cargo de 9 de agosto por importe de 9,69 euros, como aún estaba en plazo, el banco lo devolvió.

Mandó un burofax a la dirección de la empresa reclamada.

Por todo ello reclama: Que le envíen la factura de 7 de mayo. Que en ésta se le facture hasta el día 21 de abril que es cuando ella solicitó la baja. La devolución de la factura de 9 de junio por importe de 8,85 euros y el importe del burofax por 19,78 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que resumidamente alega: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo de la reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada tras haber sido solicitada la baja de los servicios contratados.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia, les indicamos que se ha verificado que la reclamante solicitó información a través de nuestro Centro de Atención al Cliente para rescindir el contrato suscrito con esta Compañía en fecha 21-04-04 debido al cambio de domicilio. A la cliente se le informó correctamente del procedimiento que debía seguir para realizar dicho trámite, sin embargo, la cliente optó por solicitar un cambio de titularidad del servicio, resolviendo con-

tactar por su parte con el nuevo titular y que éste realizara la solicitud para cambiar de nombre los servicios contratados.”

Por consiguiente, el resultado decidido por la reclamante, fue que por el momento, y mientras se realizaban las gestiones necesarias para el cambio de titular, los servicios se mantendrían en activo.

No obstante lo expuesto, la empresa reclamada, siguiendo con su política de dar a sus clientes la máxima satisfacción posible, ha accedido a atender la solicitud realizada por la reclamante en su escrito, por lo que les informamos que se han iniciado diligencias oportunas para gestionar la baja de los servicios contratados a nombre de la reclamante.

De igual forma, comunicarles que el Departamento de Facturación de esta Compañía ha solicitado la cancelación de las facturas desde el 28 de julio, objeto de controversia, cuyo saldo actualmente nos consta pendiente de regularizar.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la solicitud de baja fue solicitada con fecha 21-04-04; debiendo procederse de la siguiente manera: la empresa reclamada deberá enviar al domicilio de la reclamante copia de la factura detallada en soporte papel, abonada en fecha 07-05-04, por importe de 84,44 euros. En segundo lugar, la empresa reclamada deberá proceder al abono, mediante giro postal, al domicilio por un importe total de 28,63 euros, correspondientes a la factura abonada con fecha 9 de julio y al burofax que en su día envió a la compañía reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0645/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta: El objeto de la reclamación es por el incumplimiento de contrato. El día 5 de julio pasó una comercial por su domicilio ofreciendo los servicios de la empresa reclamada.

Hicieron un contrato con una tarifa de 8 euros por teléfono y 8 euros al mes por cuota de televisión, además le daban un bono de seis eventos de pago (Mirador) hasta final de año.

Compraron un teléfono fijo por importe de 45 euros.

Cuando llegó el técnico no le instala el teléfono, le dijo que pasaría otro técnico al cabo de una semana. Sin tener instalado todavía el teléfono llega la primera factura, del 15 de junio al 14 de julio. Alega que le pusieron la instalación de la televisión el 14 de julio y que el teléfono todavía no lo tenía instalado.

Compró una película y en la factura le pasan cuatro películas. Hicieron uso de una película, el resto debe tratarse de un error. Además no deberían haberle cobrado nada, puesto que tenían un bono de seis películas gratis hasta fin de año.

Al ver la factura llamó a la empresa reclamada y le dicen que llame dentro de 48 horas. Sigue llamando en otras ocasiones y le dicen que la culpa es del comercial y del técnico.

En atención a las molestias que le han causado dicen que le van a dar gratis un teléfono y seis meses de cuota. El teléfono que le entregan no le sirve puesto que quería un aparato con números grandes para que pueda usarlo su madre. No obstante, dado que no está conforme con la forma de actuar de esta compañía, renuncia a ello y solicita la baja.

Más adelante, dado que tenía un bono de seis películas gratis antes de final de año, hizo uso de dicho bono, consumiendo las cinco películas que restaban.

Solicita que la empresa reclamada anule las tres facturas emitidas, así como que le excluyan de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluido por el impago de dichas facturas, reconociendo únicamente una deuda de tres euros. Asimismo solicita que quede en su poder el terminal telefónico, ya que le fue entregado en atención a las molestias ocasionadas.



**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que resumidamente alega: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo de la reclamante con las facturas emitidas por la empresa reclamada, ya que entiende que no se ajustan a lo ofertado por el comercial y a la no entrega de un terminal que se ofertó, por lo que solicita la anulación de las facturas y la recepción del terminal acordado.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia se comprueba que se aplicó correctamente en las facturas lo acordado con la cliente, así pues, en la primera factura sólo se le cobra la cuota de los servicios desde el día 12-07-04.

Por otro lado la portabilidad numérica no se efectúa debido a que primero la reclamante no nos envía el documento firmado y cuando lo envía ya tiene una factura impagada, con lo que no se puede tramitar la orden.

En cuanto al terminal que se le tenía que hacer entrega, les informamos que se procedió a realizar entrega de un terminal en la fecha del 12-08-04.

Asimismo, le indicamos que a fecha de hoy está pendiente de regularizar un saldo de 64,56 euros, correspondiente a las siguientes facturas detalladas a continuación:

- Factura de fecha 14-07-04 e importe de 46,23 euros.
- Factura de fecha 14-08-04 e importe de 6,73 euros
- Factura de fecha 14-09-04 e importe de 11,60 euros.

Asimismo, informa de cómo realizar el abono correspondiente de dichas facturas.”

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha existido un deficiente cumplimiento del contrato, así como una falta de atención a la cliente que determinó que la misma solicitara la baja. En consecuencia, la reclamante abonará a la empresa reclamada el importe de 46,23 euros, cantidad resultante de la suma de las cuotas mensuales y consumos telefónicos de la primera factura emitida con fecha 23-07-04, así como de las compras Mirador de cine de las tres facturas emitidas, una vez descontadas de las mismas el bono gratuito**

---

**de seis películas ofertado por la compañía reclamada; quedando el terminal telefónico en poder de la reclamante en compensación de las molestias ocasionadas. Para hacer efectivo el pago podrá escoger cualquiera de los métodos indicados por la empresa reclamada en su escrito de fecha 27-10-04, del cual se ha hecho entrega a la reclamante en esta vista.**

**Por su parte la empresa reclamada anulará las facturas de fecha 24-08-04 e importe de 6,73 euros y de fecha 02-10-04 e importe de 11,60 euros, y realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pueda estar incluida por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 671/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que teniendo la baja con la empresa reclamada desde el 29-05-04, le seguían mandando facturas como si siguiera estando con ellos.

Con fecha 21-05-04 les envió por correo certificado y con acuse de recibo, una carta exponiendo la situación y adjuntando el justificante de pago por el importe de 3,53 euros que le reclamaban del periodo pendiente de abono hasta la fecha de su baja.

Manifiesta en este acto que actualmente está todo solucionado con la empresa reclamada, estando conforme con lo que expone la empresa reclamada en sus alegaciones.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando que “Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia, y según lo solicitado por el reclamante, se ha procedido a la rectificación de las siguientes facturas tal y como se detalla a continuación, cancelando la deuda mantenida con la empresa reclamada y dando así por solventada la cuestión objeto de controversia:

–Factura de fecha 15-04-04 e importe de 2,32 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.

–Factura e importe 1,87 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.

Así mismo, señalar que a fecha de hoy la reclamante no tiene ningún servicio contratado ni facturas pendientes de regularizar con la empresa reclamada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que tal como reconoce la reclamada, la reclamante no tiene ningún servicio contratado ni facturas pendientes de pago a esta fecha. Por lo que la empresa reclamada no emitirá facturas a la reclamante relativas a la relación contractual que existió entre las partes.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0674/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrataron un servicio con una oferta, y si firmaban el contrato antes del 31 de mayo le regalaban un móvil y 50 euros en llamadas, al no recibirlo se pone en contacto con la empresa reclamada y le dicen que el comercial había presentado el contrato fuera de plazo, pero considera que es responsabilidad de la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 02-02-05, en el que manifiesta que una vez estudiada la reclamación se ha procedido a abonar al cliente en calidad del servicio con una cuota de teléfono durante cuatro meses.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que en ningún momento la empresa cumplió con el contrato que tenía firmado con el reclamante.

En virtud de lo anterior la empresa reclamada deberá bien abonar cuatro meses de cuota gratuita de Internet y teléfono, de acuerdo con la oferta presentada, o hacer cumplimiento de lo estipulado en el contrato entregando un móvil o similar con 50 euros en llamadas.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0680/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en diciembre de 2003 falleció su esposo, por lo que se quiso dar de baja en la empresa reclamada. Tras muchas gestiones infructuosas para darse de baja acudió a la Junta Arbitral de Consumo. Les envió escrito por correo ordinario en abril y posteriormente, también por escrito el 24 de diciembre.

Le siguen llegando facturas de 9,28 euros. El 27-01-05 ingresó en el banco la cantidad de 37,12 euros, que la empresa reclamada no cesaba de reclamarle. En enero de 2005 le llega una nueva factura de 8,06 euros, que no paga, ya que le ha dado orden al banco de que no le carguen más facturas de la empresa reclamada.

Solicita que le devuelvan el dinero indebidamente pagado de 37,12 euros y la anulación de la factura de enero de 2005 por importe de 8,06 euros. Asimismo, solicita la baja definitiva en la empresa reclamada y que le den de baja de cuantos ficheros de morosos haya podido ser incluida por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que resumidamente alega: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la solicitud de la reclamante de los servicios contratados a nombre del esposo de la reclamante con la empresa reclamada.

Una vez analizada la reclamación de referencia, indicar que a día de hoy no existe ningún servicio contratado con la empresa reclamada a nombre de este señor.

Asimismo, informar que se ha procedido a rectificar las siguientes facturas tal y como se detalla a continuación:

- Factura de fecha 15-05-04 e importe de 9,28 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.
- Factura de fecha 15-07-04 e importe de 9,28 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.
- Factura de fecha 15-09-04 e importe de 9,29 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.
- Factura de fecha 15-11-04 e importe de 9,28 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.

–Factura de fecha 15-01-05 e importe de 8,06 euros, no abonada, rectificada por la factura de importe 0 euros.

Por último confirmar que a fecha de hoy no existe ningún servicio contratado ni facturas pendientes de regularizar con la empresa reclamada a nombre del esposo de la reclamante,

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante (viuda del titular del contrato suscrito con la empresa reclamada) contra la empresa reclamada por considerar que la reclamante solicitó la baja de los servicios contratados por fallecimiento del titular en el mes de abril de 2004, sin que la misma fuese atendida en tiempo y forma por la empresa reclamada, que continuó facturando cuotas mensuales mínimas sin consumo.**

**En consecuencia, la empresa reclamada:**

- 1. Reintegrará a la reclamante la cantidad de 37,12 euros, correspondientes a la suma de los importes de las facturas emitidas en los meses de mayo, julio, septiembre y noviembre de 2004, cantidad ya abonada por la reclamante en fecha 27-01-05, mediante transferencia bancaria en la entidad financiera.**
- 2. Anulará la factura emitida en enero de 2005 e importe de 8,06 euros.**
- 3. Realizará las gestiones oportunas para dar de baja al esposo de la reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.**

**Por todo lo expuesto anteriormente, quedará rescindida la relación contractual existente entre ambas partes, sin que quepa entre ellas, ninguna otra reclamación o pretensión que no haya sido expresamente mencionada en este Laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0689/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que tras haber contratado el servicio telefónico de acceso indirecto contrató posteriormente con la empresa reclamada un paquete básico que incluye teléfono, Internet y TV, cuya calidad no era la adecuada, una vez reclamado le informan de que tiene que contactar con un técnico por su cuenta, el servicio de Internet tardan 25 días en conectarle y el teléfono no llegan ni a instalarlo, habiendo facturado por todos estos servicios aunque el cliente no obtiene el servicio. Solicita la baja el 04-06-05.

Se muestra conforme con abonar las facturas de teléfono por acceso indirecto que pudieran estar pendientes y aceptar la oferta de la empresa reclamada de cancelación de las facturas señaladas de fecha 24-04-04 y 26-05-04.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 07-02-05, en el que manifiesta que una vez analizada la incidencia, siguiendo con la política de dar a sus clientes la máxima satisfacción posible, ha accedido a atender la solicitud realizada procediendo a cancelar las facturas que a continuación se detallan y constituyen objeto de controversia:

Factura de fecha 24-04-04 e importe de 141,60 euros.

Factura de fecha 26-05-04 e importe de 77,60 euros.

Se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para suspender las acciones de recobro en relación con la facturación emitida y que actualmente el reclamante no tiene ningún servicio dado de alta con la empresa reclamada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el servicio contratado no reunía la calidad exigible, ya que nunca pudo ser disfrutado satisfactoriamente por el reclamante.**

**En consecuencia, este Colegio Arbitral hace propia la oferta realizada por la empresa reclamada por lo que quedan anuladas las facturas de fecha**

**24-04-04 e importe de 141,60 euros y de fecha 26-05-04 e importe 77,60 euros, asimismo el reclamante deberá abonar –en el caso de que no lo hubiera hecho ya– los importes de las facturas de fecha 26-05-04 y 25-07-04 por importes de 56,46 euros y 14,94 euros respectivamente, correspondientes al servicio de acceso indirecto que tenía contratado, mediante transferencia bancaria en la cuenta de la empresa reclamada; una vez abonadas se adoptarán las gestiones oportunas para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos en que pudiera estar incluso por esta causa.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0693/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que ha abonado un importe por un terminal telefónico móvil y no le han remitido la tarjeta, por lo que no ha podido utilizarlo habiendo abonado el importe del contrato desde el 17-11-03 hasta la actualidad por un importe de 6 euros más IVA al mes.

Solicita la devolución de las facturas abonadas, el importe del móvil y la baja en el servicio,

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 09-02-05 en el que manifiesta que una vez analizada la incidencia, se procederá al envío inmediato de la tarjeta tras verificar una serie de datos con el reclamante poniéndose en contacto con él para que facilite los datos para proceder al correcto envío de la misma.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el reclamante no ha podido hacer nunca uso del terminal móvil ofertado por la empresa reclamada al contratar con ésta otra línea telefónica fija, ya que dicho terminal nunca ha dispuesto de la tarjeta correspondiente.

En consecuencia la empresa reclamada devolverá al reclamante el importe de las facturas correspondientes al servicio de telefonía móvil contratado desde su origen hasta la actualidad y adoptará las medidas oportunas para dar de baja dicho servicio de telefonía móvil con la empresa sin penalización alguna para el reclamante.

En caso de que todo lo anterior no fuera posible, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de 135 euros que corresponden a los importes indebidamente facturados desde la firma del contrato de telefonía móvil hasta la finalización del periodo mínimo exigible para tramitar la baja por parte del reclamante, más el importe que en su día éste abonó por el terminal telefónico móvil que se le ofreció. En este caso el reclamante deberá abonar las facturas remitidas hasta la finalización de dicho periodo y solicitar la baja.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 702/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que es usuario de Internet y no ha realizado las conexiones detalladas en su factura. En la misma se reflejan unas llamadas a servicios de tarificación adicional 907 a partir del día 12-08-04 y unas llamadas internacionales a Islas Cook y a Tuvalu que no ha efectuado. Tenía contratada una tarifa plana. La propia empresa le avisó que estaba teniendo unos consumos no habituales.

Desde que ha solicitado restricción de llamadas internacionales y de tarificación adicional no ha vuelto a tener cargos de este tipo.

En este acto solicita la eliminación o suspensión de los cargos debidos a estos servicios y llamadas internacionales. Retiren sus datos de cualquier fichero de morosos en que se le haya incluido.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 17-02-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente. En el mismo comunican la imposibilidad de asistir a esta Audiencia.

Manifiestan que el cliente tiene la restricción de llamadas salientes activado a partir del 20-08-04 y las llamadas que se le están cobrando son de días anteriores, es por ello que las llamadas cobradas son correctas. Es por ello que no se procede a aplicarle ningún tipo de abono.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por no quedar debidamente acreditado que las llamadas no se han realizado desde el domicilio del reclamante. Por lo tanto procede su abono ya que la operadora reclamada no tiene responsabilidad sobre las mismas.**

---

**Por otro lado, con respecto a las llamadas realizadas en concepto de tarificación adicional, el reclamante tiene derecho a no realizar el pago de las mismas sin que se le corte el servicio telefónico, y que se le devuelva el importe, bien entendido que ello no significa que estas llamadas no deban ser abonadas, pero que será el proveedor de servicios de Internet el que deberá sustanciar por las vías ordinarias distintas a las del cobro de la factura del servicio telefónico.**

**En consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de 23,86 euros correspondientes a las llamadas de tarificación adicional.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 738/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se remite a lo expuesto en su reclamación, de la que tiene Copia el colegio Arbitral y que ha sido estudiada por el mismo.

Expone que esta empresa necesitaría un castigo ejemplar, que se publiquen en algún sitio todas las irregularidades que han tenido lugar, ha perdido horas de ocio, de tiempo con su familia, etc.

Siempre ha querido pagar lo que le correspondía, pero no ha podido negociar para pagar.

Manifiesta que tenía contratado un producto y le estaban aplicando el inmediato superior. El servicio siempre iba mal, nunca podía conectar para que se lo solucionaran. Ha tenido que cambiar el número de teléfono con las molestias que conlleva.

Solicita que sea eliminado de cualquier registro de morosos en que pudiera estar incluido.

Reclama una indemnización de 6.000 euros, dejando constancia de que el 80% de esa cantidad la donaría para obras benéficas.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, manifestando que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada.

Un avez analizado el contenido de la reclamación de referencia se ha podido comprobar que desde el Departamento de Facturación de la empresa reclamada se han realizado los siguientes abonos:

- Abono de importe 40,95 euros, en concepto de alquiler de cable módem y descodificador gratuito hasta enero de 2003. Dicho abono ha sido aplicado en la factura de fecha 31-01-03 e importe de 81,21 euros.

– Abono de importe 20 euros, en concepto de la diferencia entre la cuota de Internet 256 e Internet 128. Dicho abono ha sido aplicado en la factura de fecha 31-05-03 e importe de 59,16 euros.

De igual modo, les comunicamos que se ha procedido a la baja de los servicios de Internet, teléfono y televisión atendiendo a la solicitud del reclamante.

La empresa reclamada, siguiendo con su política de dar a sus clientes la máxima satisfacción posible y lamentando las molestias ocasionadas, ha procedido a anular las facturas correspondientes a los meses de febrero, abril y mayo. Atendiendo lo solicitado por el reclamante, es por ello que les comunicamos que a día de hoy el reclamante no dispone de facturas pendientes de regularizar.

Asimismo, manifestar que se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para excluir los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

En consecuencia, queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo los requerimientos efectuados por el reclamante y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.”

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que efectivamente se han producido ciertas irregularidades en la facturación, que han ocasionado perjuicios al reclamante.**

**En su virtud, este Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento de la empresa reclamada de anular las facturas correspondientes a los meses de febrero, abril y mayo, dando de baja al reclamante de los servicios de Internet, teléfono y televisión, y le enviará una carta certificada donde conste la exclusión de cualquier lista de ficheros de solvencia patrimonial y crédito en que hubiera podido quedar incluido por esta causa.**

**Asimismo, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 107,37 euros, en concepto del importe abonado a la nueva empresa de telefonía contratada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0799/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que tenía servicio de Internet y solicitó la baja. Dicha baja no se tramitó. La empresa reclamada siguió facturando hasta que el reclamante tuvo que llevar personalmente el cable módem. Reclama la cuantía correspondiente a los dos meses que se le tardó en hacer efectiva la baja que cifra en 56,4 euros más IVA.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que la reclamación planteada tiene como origen que el cliente solicita la baja de la televisión por la mala calidad en parrilla y por la disminución de canales. También solicita la baja en Internet por incidencias no solucionadas. Se comprueba que ya le ha sido tramitada la baja de televisión y de Internet, y a día de hoy sólo tiene activado con la empresa reclamada el teléfono.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la solicitud de baja no fue atendida con la debida diligencia por la empresa reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada abonará la cantidad de 65,42 euros mediante transferencia bancaria a su cuenta correspondiente a las facturas abonadas por el reclamante desde que solicitó la baja hasta que ésta fue efectivamente realizada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0805/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que inició una relación con la empresa reclamada para el servicio telefónico por el que pagaba aproximadamente 17 euros. En diciembre solicitó el PLC para poder trabajar con Internet, le dijeron que pagaría 39 euros aproximadamente más la factura de teléfono.

Le llamaron para ver si estaba satisfecha con el servicio. Les contestó que apenas lo usaba y que lo que quería era cambiar del sistema PLC por un sistema ADSL. Sustituyendo un sistema por otro.

Le llegó un recibo de 53,92 euros y otro de 50,38 euros

Recibió en su domicilio un pack ADSL con un teléfono que todavía no ha sacado de la caja. Dicho aparato es autoinstalable.

A partir de entonces ha seguido recibiendo dos facturas, una por el servicio PLC y otra por el sistema ADSL.

Llamó a la empresa reclamada para pedir explicaciones, puesto que lo que quería es pagar menos por un servicio que apenas utiliza, y resulta que ahora paga por dos servicios.

El 09-09-04 envió escrito pidiéndoles dichas explicaciones.

Como no le llegó ninguna explicación pidió la baja de internet.

Cuando ha llamado a la empresa reclamada a facturación no le dan ninguna explicación satisfactoria.

El día 21 de octubre pasaron a desmontar el PLC.

Fue a las oficinas de la empresa reclamada y tampoco le dieron ninguna satisfacción.

Desde septiembre de 2004 utiliza los servicios de telefónica. Ahora tiene un bono de 10 horas de utilización de Internet.

Solicita que se regularicen las facturas hasta septiembre del PLC, no pagar ninguna factura del ADSL, que le den la baja definitivamente en la compañía y que le den de baja en los ficheros de morosos en que haya podido se incluida por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito en el que resumidamente alega: “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la facturación emitida por la empresa reclamada a nombre de la reclamante en concepto de prestación de los servicios de telefonía e Internet y la imputación, a nombre de la misma, de una deuda contraída con esta Compañía que actualmente asciende a 474,21 euros.

Una vez analizada la reclamación de referencia, procede indicarles que la reclamante suscribió en fecha 18 de octubre de 2001 un contrato de solicitud de prestación de la facilidad Preasignación y Telefonía Acceso Indirecto 1050 a favor de esta Compañía, en la modalidad total y sobre el número. Dicha solicitud se recibió el 2 de noviembre de 2001 en la Dirección de Atención al Cliente debidamente cumplimentada y se habilitó la Preasignación.

Posteriormente, en fecha 12-12-03, la cliente contrató un servicio PLC Pack net 256, el cual incluye los servicios de Voz e Internet.

Finalmente, en fecha 21-06-04, la reclamante solicita el alta de un servicio de acceso a Internet en modalidad de ADSL Jet, servicio dependiente de la línea de Acceso indirecto antes mencionada.

En este sentido, se debe señalar, por un lado que la Comunicación PLC es una tecnología que permite transmitir voz y datos (telefonía e Internet) a través de los enchufes eléctricos convencionales. Se ha valido de la utilización de los cables eléctricos de media y baja tensión para ofrecer servicios de telecomunicaciones con velocidades de banda ancha y telefonía.

Desde el punto de vista técnico, la comunicación PLC por los cables eléctricos requiere de un módem cabecera en el centro de transformación eléctrica que permite la comunicación hasta el cuarto de contadores de los edificios. También se instala un módem repetidor en este mismo cuarto de contadores, que emite la señal hasta las viviendas de los usuarios. Esta instalación la hace la empresa reclamada a través de empresas autorizadas.

En referencia a la facturación reclamada por la reclamante, les informamos que el Departamento de Facturación de esta Compañía ha podido verificar, que los conceptos reclamados por la reclamante y cargados en las facturas objeto de la controversia corresponden a los servicios de Acceso indirecto y ADSL por un lado y a los servicios de telefonía e Internet a través del Servicio PLC por el otro.

Como ya hemos indicado, la reclamante tenía dos líneas activadas independientes, verificándose la utilización de ambas por parte de la misma, tal y como puede comprobarse en las pantallas de facturación adjuntas, a los efectos oportunos,



en las que se han señalado algunas numeraciones cuyo usuario de destino coinciden y que han sido realizadas desde las dos líneas de las que la reclamante era titular.

Sobre la base de lo expuesto, entendemos que el cobro por parte de esta Compañía del débito devengado, es del todo justificado, ya que tiene por causa el contrato de prestación de servicios de Acceso Indirecto 1050 y Servicio PLC suscritos por la reclamante.

En consecuencia, la anulación de los cargos por parte de la empresa reclamada, del importe de los servicios cargados en las facturas objeto de la controversia, implicaría a esta compañía el traslado de toda responsabilidad, lo que resultaría del todo desproporcionado, ya que estos servicios, sí fueron utilizados por la reclamante.

Por todo ello, entendemos que la empresa reclamada ha cumplido plenamente en su facturación con todo lo acordado, y que por tanto la reclamante es responsable del débito devengado con esta Compañía, no procediendo, por parte de la empresa reclamada, abono de cantidad alguna por este concepto.

Como consecuencia de lo anterior, se generaron las siguientes facturas, las cuales incluyen periodos anteriores a la fecha de desconexión de los servicios y de las que esta Compañía solicita el pago por parte de la reclamante:

En referencia al servicio indirecto:

- Factura de fecha 25-08-04 e importe de 90,98 euros.
- Factura de fecha 25-09-04 e importe de 57,56 euros.
- Factura de fecha 25-10-04 e importe de 63,35 euros
- Factura de fecha 21-11-04 e importe de 53,36 euros.
- Factura de fecha 27-12-04 e importe de 53,36 euros.
- Factura de fecha 24-01-05 e importe de 51,27 euros.

En referencia al acceso PLC:

- Factura de fecha 26-08-04 e importe de 49,97 euros.
- Factura de fecha 28-09-04 e importe de 49,88 euros.

Por consiguiente, en relación con el saldo pendiente de regularizar, se solicita el abono del mismo.

A estos efectos, la reclamante puede escoger uno de los métodos que se le indican.

Por último, les confirmamos que a fecha de hoy la reclamante no tiene ningún servicio dado de alta con la empresa reclamada.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación de la reclamante contra la empresa reclamada.

La reclamante deberá abonar las siguientes facturas:

**Servicio Indirecto**

–Factura de fecha 25-08-04 e importe 90,98 euros.

–Factura de fecha 25-09-04 e importe 57,56 euros.

**Aceso PLC**

–Factura de fecha 26-08-04 e importe de 49,97 euros.

El resto de las facturas deberán ser anuladas por la empresa reclamada.

La estimación se debe a la insuficiente información recibida por la reclamante al cotricular el servicio ADSL sustituyendo el PLC, como era su intención, sin que se le advirtieran los pasos a seguir para cursar la baja del PLC. Respecto a la fecha que se toma de referencia para el cese de facturación es la de 20-09-04, fecha en la que la reclamante solicita la baja por escrito.

La reclamante deberá entregar el pack ADSL en las oficinas de la empresa reclamada más cercana a su domicilio.

La empresa reclamada, una vez que haya recibido los importes debidos por la reclamante, procederá a dar de baja a la reclamante de cuantos ficheros de morosos haya sido incluida por esta causa.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0841/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada Internet por seis meses. Al finalizar el contrato llamó para darse de baja en septiembre de 2002, le dijeron que tomaban nota; en octubre al comprobar que no había sido cursada la baja vuelve a llamar, le comentan que debe enviar un fax, procede a su envío, en noviembre al comentarle la empresa reclamada que no han recibido el fax vuelve a enviar otro el 11-11-02.

Sin embargo, el problema continúa, dado que en diciembre de 2002 recibe una factura, sin consumo, únicamente con la cuota mensual. Vuelve a reclamar telefónicamente a la empresa reclamada y le comentan que no han recibido el fax, que envíe otro. Sin embargo, la empresa reclamada sigue facturándole hasta el día de hoy.

La última factura abonada es de enero de 2003.

Añade que durante los cuatro primeros meses del contrato le estuvieron cobrando dos tarifas, la cuota de 21 euros que le ofertaron y otra de 24 horas por importe de 30 euros, reclamó telefónicamente, le afirmaron que tomaban nota de la incidencia y que le ingresarían 60 euros, sin embargo, el abono no se produjo, sino que ha estado recibiendo facturas y llamadas y escrito solicitando el abono de las facturas pendientes.

Incluso ha comprobado que la han incluido en un listado de morosos desde marzo de 2004.

Solicita la anulación de todas las facturas posteriores a la solicitud de baja en noviembre de 2002, así como su exclusión del listado de morosos e indemnización de 600 euros en compensación por todas las molestias y disgustos ocasionados; así como que le den de baja definitivamente.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que “el motivo de la reclamación planteada tiene como origen que el cliente reclama que solicitó la baja de los servicios y le siguen llegando facturas. Se ha dado la orden correspondiente para dar de baja los servicios que tiene contratados con la empresa reclamada y a cancelarle en calidad de servicio las facturas que tiene impagadas”.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la baja solicitada fehacientemente por la reclamante en noviembre de 2002 no obtuvo los efectos oportunos, continuando la empresa reclamada facturando los servicios que ya no estaban contratados con la empresa reclamada.

En consecuencia, la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas con posterioridad a noviembre de 2002, sin que quepa relación económica alguna entre ambas partes. Igualmente, procederá a la exclusión de la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida por esta causa; quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes.

El Colegio Arbitral desestima la compensación de 600 euros solicitada por la reclamante por las molestias y disgustos ocasionados, dado que dicha cuantía no ha quedado debidamente acreditada.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0863/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación y Solicitud de Arbitraje. No puede estar de acuerdo con las facturas de la empresa reclamada que impugna. Se produce esta situación irregular durante mes y medio y no se volvió a producir. No tiene en su domicilio ordenador ni consola, decodificador o aparato alguno diferente al terminal telefónico. Tampoco sistema de alarma o cualquier otro dispositivo de conexión telefónica. Además en su domicilio no hay niños ni otras personas que pudieran utilizar la línea telefónica. Ante la primera factura en la que detectó esta irregularidad de conexiones inició cuantas vías de reclamación tuvo a su alcance, llamando a la empresa reclamada sin encontrar una explicación a lo sucedido. Se vio obligada a presentar su reclamación en Consumo.

Estas conexiones inexplicables le aparecen en las facturas de 04-08-04 y 04-10-04. Se trata de conexiones a horas intempestivas y de una corta duración. Ha consultado el asunto con la compañía y en esta compañía le informan que desconocen totalmente a qué conexión o servicio puede corresponder este número. Manifiesta que ha solicitado a la empresa las facturas del periodo impugnado, si bien, esta compañía no se las ha proporcionado.

Reclama a la empresa reclamada la devolución de todos los importes que se han facturado por llamadas de “resto”.

**LA PARTE RECLAMADA**, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, por escrito, con acuse de recibo, del que consta su entrega y recepción el día 24-01-05, no comparece representante alguno, ni ha formulado alegaciones por escrito al acto de audiencia.

Se toma en consideración el escrito de contestación a la reclamación, que lleva fecha de entrada 23-11-04, del cual la Junta Arbitral dio traslado a la parte reclamante en fase de mediación. En su contestación y alegaciones, la empresa reclamada manifiesta:

1. Se ha efectuado una revisión exhaustiva de la línea exterior y caja terminal, sin encontrar ninguna anomalía ni signos de manipulación en la misma. También se han revisado todos los elementos técnicos que inter-

- vienen en los procesos de cómputo y facturación, y el resultado ha sido siempre correcto, sin anomalías.
2. En el periodo impugnado no ha habido ningún tipo de avería que haya podido afectar al consumo.
  3. La reclamante tiene Preasignación GL con otra operadora, debería facilitarnos copia de las facturas del mismo periodo, para poder analizar con más detalle las llamadas impugnadas, ya que, a través de nuestra red, sólo se le facturan las llamadas que no son preasignables.
  4. No obstante, la empresa reclamada considera que las llamadas no reconocidas e impugnadas por el cliente al número citado se deben a algún tipo de error en la programación de algún equipo que el cliente tiene mal configurado.

La empresa reclamada considera que los importes facturados objeto de reclamación son correctos.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acueda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada al considerar que las múltiples conexiones que factura por llamadas de “Resto” no han podido ser efectuadas por la reclamante, dado su horario, duración y reiteración.**

**Considerando que, aun sin haber explicado a qué servicio corresponde el número, siendo que es la empresa reclamada quien ha facturado estos importes, procede que, estimando la reclamación, la empresa reclamada abone, mediante transferencia bancaria o giro postal a la reclamante el importe de OCHENTA Y SEIS EUROS CON CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS (86,43 euros), correspondientes a los importes facturados por llamadas de Resto.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 891/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la prestación de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que son clientes de la empresa desde hace unos tres años. Nunca han consumido películas. Comenzaron a apreciar en las facturas cargos de películas. La primera factura irregular reflejaba una película y no le dieron importancia. A partir de allí comenzaron a cargarles películas y partidos de fútbol, en concreto el 28-29 de agosto, y ni siquiera estaban en Zaragoza, no quedando nadie en el domicilio. En una primera llamada la empresa les plantea oferta de seis meses sin pagar cuota interpretando el reclamante que habían detectado el error en el cargo de las películas, y ésta era una forma de compensarlo. A partir de ese momento no rectifican el problema y siguen cargando películas. El reclamante solicita en numerosas ocasiones revisión del decodificador, a lo que la empresa no responde.

Con fecha 08-10-04 solicitaron la baja del servicio, y así se produjo.

Solicitan el abono de 71,99 euros en compensación de los cargos que consideran indebidos. Esta cantidad es el resultado de deducir a 150,80 euros en concepto de las facturas pagadas (factura de 1 a 31-07-04, 85,84 euros y factura de 1 a 31-08-04, 64,96 euros), el importe de los meses julio, agosto y septiembre a razón de 26,27 euros mensuales, lo que arroja el importe de 71,99 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 03-03-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente. En el mismo comunican su imposibilidad de asistir a la presente Audiencia.

Manifiestan haber comprobado que los PPV fueron comprados desde el STB del cliente, por ello no procede aplicarle ningún tipo de abono.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación**

---

**interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no ha quedado debidamente acreditado que la utilización del servicio Mirador Cine no se haya realizado desde el domicilio del reclamante.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 934/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que por motivos de trabajo le resulta imposible comparecer personalmente, ratificándose en lo expuesto en su reclamación, donde exponía, que solicitó a una empresa de telefonía que le pidiese la baja en la empresa reclamada y le diesen de alta en la nueva empresa de telefonía conservando el número de telefonía que tenía. Este hecho se produjo el 21 de mayo. En junio le llegó una factura con el importe de las llamadas realizadas en mayo y la cuota de contrato del mes de junio, que pagó. Intentó solucionarlo, pero le resultó imposible. Le llegó la cuota del mes de julio que también pagó.

Con fecha de 23 de julio mediante carta certificada con acuse de recibo exigió a la empresa reclamada la baja total del contrato y de todos los servicios de la empresa reclamada, pues la TV se seguía viendo y la revista de programación se la seguían mandando, como no lo hacían, al final lo desconectaron ellos. Le volvieron a cargar los recibos de agosto y septiembre, que devolvió.

Solicita la rescisión total del contrato. Que dejen de cargarle en cuenta recibos. Que no vaya a aparecer por este motivo en alguna lista de morosos, que dejen de molestarle con cartas amenazantes y que recojan el decodificador de TV y el teléfono.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a las facturas emitidas por la empresa reclamada, tras haber solicitado la baja de los servicios contratados en fecha 23-07-04, gestión cursada mediante el envío de correo certificado.

Una vez analizada la reclamación de referencia, les indicamos que se va a proceder desde el Departamento de Facturación de esta Compañía, a cancelar la facturación emitida con fecha posterior a su petición y cuyo saldo total, hasta la fecha pendiente de abono por parte del reclamante, asciende a 289,81 euros.

Asimismo, de acuerdo con lo solicitado por el reclamante, les confirmamos que se han iniciado diligencias oportunas para gestionar la baja total de los servicios contratados a nombre del reclamante.

De igual forma, les informamos que se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de ambos clientes de los ficheros de solvencia patrimonial y créditos con relación a facturas emitidas por la empresa reclamada.

### **LAUDO**

**El colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la baja fue cursada de forma correcta.**

**En su virtud, este Colegio hace suyo el ofrecimiento hecho por la empresa en las alegaciones presentadas, por lo que la empresa reclamada procederá a la anulación de cuantas facturas haya emitido con posterioridad al 23-07-04, realizará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier lista de morosos en que hubiera podido quedar incluido por esta causa, quedando rescindida toda relación contractual entre las partes.**

**Asimismo, el reclamante pondrá a disposición de la empresa reclamada el decodificador de televisión y el teléfono para que pase un representante de la empresa a recogerlo cuando crea oportuno.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 969/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica.**

**LA PARTE RECLAMANTE**, ausente por motivos laborales, comparece mediante representante y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje.

Por motivos profesionales vinieron a Zaragoza y solicitaron una línea ADSL con servicio. El uso, no obstante, de la línea es privado, en su piso en la que viven arrendados, en el que tienen dos ordenadores. Le comunican lo que hay que adquirir y que será por un cargo de aproximadamente 250 euros.

Días después a la instalación de lo solicitado: Les traen un teléfono no solicitado; el instalador en un principio les notifica que es totalmente gratuito, hecho que no es cierto, pues conlleva un importe de mantenimiento más un alquiler. El servicio de Internet en un ordenador no funciona. Posteriormente vienen a arreglárselo.

Consideran que el precio de la instalación, desplazamiento y servicio deben ser los que la empresa cobra normalmente, pero el interlocutor de la empresa les informó deficientemente. Por ello, manifiestan que si se les hubiera informado correctamente no hubieran contratado con la empresa. De hecho, no se mencionó los 177,60 euros + IVA de instalación; el router se ofreció a 39,90 euros + IVA y se facturó a 126,90 euros + IVA; el aparato no solicitado y que se factura a 33,06 euros + IVA; y el mantenimiento del teléfono no solicitado, que se está facturando a 3,60 euros + IVA, aproximadamente.

Concreta la petición, solicitando:

- La devolución del dinero del aparato de teléfono, que aceptarían los 33,06 euros ofertados por la empresa.
- La devolución del dinero del importe de la instalación cargado en la factura de fecha 10 de octubre, que asciende a 177,60 euros.
- La diferencia entre 39,90 y 126,90 del módem.
- Y, considerando que se encontraría dentro del periodo de garantía, la factura de 10-01-05 en conceptos de desplazamiento (39,7 euros) y de instalación de módem de ADSL (49,42 euros) la cual no había sido aportada con la

reclamación por ser posterior en fecha a la solicitud de arbitraje, y la entrega en este acto, informándole el Colegio Arbitral que será valorada su inclusión o no, tomando en consideración que es un elemento añadido no conocido por la empresa.

**LA PARTE RECLAMADA**, que ha sido formalmente citada para el acto de audiencia, como consta en el expediente, por escrito, por correo certificado del que consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado y sellado por la empresa destinataria y por Correos el 14-03-05, no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito.

Consta en el expediente la contestación de la empresa reclamada a la notificación de la solicitud de arbitraje en los siguientes términos.

“Damos respuesta a la reclamación presentada por el reclamante, en la que manifiesta su disconformidad con los importes facturados en concepto “Venta Instalación Equipamiento ADSL Inalámbrico y Compra Módem Línea ADSL” en recibo de fecha 10-10-04.

En primer lugar, informarle de la contradicción que incurre el cliente al manifestar en primera instancia que el módem se le informó que valía 126,90 euros, y ante la Junta Arbitral dice se le informó que valía 39,90 euros; lo que ha reclamado en primera instancia es el importe del Adaptador que asciende a 39 + 20,20 euros.

Hay que constatar que al tratarse de un Módem Router Inalámbrico Wifi, necesita un Adaptador USB Inalámbrico, al no disponer su ordenador de dicho adaptador se tiene que instalar necesariamente; entre los dos ordenadores del reclamante y el Módem Router Inalámbrico no hay cables.

En cuanto a la instalación de un terminal no solicitado, si el cliente no lo quiere puede entregarlo en esa Junta Arbitral y le bonificaremos los 33,06 euros.

Por todo lo expuesto, consideramos que los importes facturados objeto de esta reclamación son correctos y esperamos haya sido atendida la reclamación del reclamante.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante, considerando que no queda acreditado por parte de la empresa el haber facilitado la información relativa a las modalidades e importes correspondientes a la instalación solicitada.**

**En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada proceda a:**

- Ingresar en la cuenta en la que tiene domiciliados los recibos el reclamante la cantidad de 33,06 euros más IVA en caso de que no hubiera procedido a su ingreso, correspondientes al aparato de teléfono.**
- Ingresar en dicha cuenta la cantidad de 138,60 euros más IVA correspondientes a la instalación, descontando el importe de USB Inalámbrico (que ascendía a 39 euros).**

**Por su parte, el reclamante debe entregar el aparato de teléfono enviándolo al Apartado de Correos indicado o entregándolo en la tienda telefónica más cercana a su domicilio.**

**El Colegio Arbitral no considera oportuna la pretensión de devolución del diferencial entre 126,90 y 39,90 euros al corresponder a elementos de la instalación necesarios para el correcto funcionamiento de acceso a ADSL de un ordenador fijo y otro portátil.**

**Por último, el Colegio Arbitral no entra a valorar la ampliación de la reclamación verificada ya que la empresa reclamada no ha tenido conocimiento de la misma, no pudiendo presentar alegaciones, lo que podría conllevar indefensión por una de las partes.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 978/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que contrató los servicios de la empresa reclamada hace tres años, y nunca ha contratado películas ni eventos deportivos. Al recibir la factura de septiembre, por importe de 324,38 euros, comprueba que incluye numerosos alquileres de películas. Llama a la empresa reclamada para reclamar y comunicar que no ha utilizado ese servicio. Le confirman que les constan esos alquileres, concretando que se trata de películas pornográficas y algún partido de fútbol. En la factura de octubre, que asciende a 205,48 euros, vuelven a cargar el alquiler de películas, reiterando su reclamación negando rotundamente el uso de este servicio.

El reclamante aporta en esta Audiencia la factura de 21-11-04 por importe de 59,68 euros, donde consta la restricción de servicio de PPV desde 21-10-04. Sin embargo, en dicha factura se incluyen compras de eventos especiales con fecha 23-10-04.

Se personó en las oficinas de la empresa reclamada donde le manifestaron la extrañeza de mantener durante años un consumo estable sin consumos precedentes de este tipo de servicios, y a partir de septiembre comenzar a cargarle cantidades tan cuantiosas por el concepto reclamado. No obstante, no le solucionaron la incidencia.

A partir de la baja de fecha 21-10-04, y salvo el cargo por películas de 23-10-04, no ha vuelto a tener cargos irregulares. Refiere casos similares en el edificio en el que tiene su domicilio.

El reclamante solicitó la factura desglosada con las cuotas y el servicio telefónico para pagarlo, a lo que la empresa reclamada se negó.

El 20-12--04 se da de baja de todo tipo de servicios con la empresa reclamada.

Aporta la factura de enero de 2005 e importe de 35,55 euros que está dispuesto a pagar si recoge cargos telefónicos anteriores a su petición de baja de fecha 20-12-04. Su disconformidad es con los cargos de películas, servicio que, según manifiesta, en ningún caso ha utilizado.

En este acto solicita que le anulen las compras que no ha efectuado del servicio de la TV, es decir el importe de 456,86 euros, IVA incluido, en concepto de servicio Mirador. Está dispuesto a pagar la cuota base de TV y el consumo de suministro telefónico, es decir el importe de 154,31 euros, IVA incluido. Ambos conceptos e importes extraídos y desglosados de las facturas demandadas por la empresa reclamada en sus alegaciones.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 16-03-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente.

En el mismo manifiesta la imposibilidad de acudir presencialmente a la audiencia del día de hoy. Expone como motivo de la reclamación el desacuerdo del reclamante con la facturación emitida por la empresa reclamada, en relación con los cargos en concepto de compras PPV (eventos cinematográficos y deportivos) detallados en la misma.

Manifiestan que los citados servicios han sido efectivamente utilizados por el usuario de servicios de TV, siendo correcta la facturación realizada por la empresa reclamada.

Señalan que se procedió a revisar, con resultado positivo, el código del descodificador STB del cliente, para confirmar, como era voluntad del mismo, que la compra de eventos fuera correcta. Si el cliente ha realizado diferentes compras el mismo día, es posible que haya confirmado la compra varias veces o bien que no haya anulado el evento que anteriormente compró.

Se ha constatado que no existe incidencia técnica por posible fallo del descodificador, por lo que no se ha detectado error en relación con el contenido de las facturas objeto de la controversia.

Destacan que el servicio de bloqueo para evitar que otras personas no autorizadas compren programas de Mirador, ha de activarse y desactivarse desde el mando del usuario, mediante las secuencias correspondientes e introduciendo una clave de cuatro dígitos, también escogida por el cliente. Conviene tener en cuenta que la configuración del mencionado bloqueo únicamente puede efectuarse desde el terminal del usuario, al que la empresa reclamada en ningún caso puede tener acceso, siendo estos usuarios los que eligen libremente realizar dichas compras.

La anulación de los cargos por parte de la empresa reclamada del importe de las compras PPV con los que el reclamante no está conforme, supondría el traslado de toda responsabilidad a esta Compañía, lo que resultaría del todo desproporcionado, ya que dichas compras fueron adquiridas de forma voluntaria por el reclamante,

pidiendo éste, además, activar y desactivar el bloqueo en todo momento de forma voluntaria, a través de su mando.

A fecha de hoy está pendiente de regularizar un saldo de 611,17 euros correspondiente a las facturas detalladas a continuación y de las que esta Compañía solicita el abono por parte del reclamante:

- La factura de fecha 28-09-04 e importe de 324,38 euros.
- La factura rectificadora e importe de 191,56 euros.
- La factura de fecha 21-11-04 e importe de 59,68 euros.
- La factura de fecha 26-01-05 e importe de 35,55 euros

Para realizar el abono correspondiente proponen dos medios de pago detallados en las correspondientes alegaciones.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la factura de fecha 1 a 30 de noviembre de 2004, incluye compras de eventos especiales con fecha 23-10-04, con posterioridad a la fecha de restricción del servicio PPV del día 21-10-04, siendo por tanto cargos incorrectos.**

Así mismo las facturaciones anteriores a las reclamadas muestran un hábito de consumo radicalmente distinto al producido durante los meses de agosto, septiembre y octubre. A partir de las fechas de la facturación reclamada los eventos del servicio Mirador se disparan en proporciones que podríamos denominar incongruentes.

Por todo ello, este Colegio Arbitral aprecia indicios de la posible existencia de irregularidad en el funcionamiento del sistema.

En su virtud, el reclamante abonará exclusivamente la cantidad de 154,31 euros (IVA incluido) que corresponde a los consumos de servicio telefónico y la cuota fija, correspondientes a las siguientes facturas emitidas por la empresa reclamada.

- La factura de fecha 28-09-04 e importe de 324.38 euros
- La factura rectificadora e importe de 191,56 euros
- La factura de fecha 21-11-04 e importe de 59,68 euros
- La factura de fecha 26-01-05 e importe de 35,55 euros



**Quedando excluido del abono del concepto de servicio Mirador, que asciende a 456,86 euros (IVA incluido), correspondientes a las facturas señaladas.**

**El pago se realizará de acuerdo con los medios indicados por la empresa reclamada en sus alegaciones:**

- Realizando el pago con cargo a su tarjeta 4B, Visa o Master Card, llamando a su Departamento de Gestión de Cobros en el número de teléfono correspondiente.**
- Realizando una transferencia bancaria a la cuenta del banco, y enviando un fax con el comprobante de pago al número de Barcelona.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0983/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se le remitieron facturas por servicios que no tenía contratados y que nunca ha disfrutado. Manifiesta que ha abonado esas facturas y que considera que se le deben reintegrar esas cantidades, la rescisión del contrato y la exclusión de los ficheros de morosos en que la empresa reclamada le ha incluido. Las cantidades que ha abonado indebidamente ascienden a 197,67 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante sobre una serie de facturas con cargos de servicio ADSL. Se ha comprobado por el Departamento de Atención al Cliente que el reclamante no disfrutó del servicio ADSL por lo que se ha procedido a la anulación de las facturas emitidas con cargos relativos a este concepto.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar, tal y como reconoce la empresa reclamada, que no ha disfrutado del servicio ADSL, por lo que no procede su abono. Sí procede el abono del servicio de acceso indirecto, cuyas facturas correspondientes a los meses de mayo, septiembre y noviembre de 2004 y enero de 2005 e importes de 14,51 euros, 52,36 euros, 29,03 euros, 37,55 euros, fueron abonadas con fechas 9 de junio, 11 de octubre, 10 de diciembre de 2004 y 9 de febrero de 2005 respectivamente, según queda acreditado por certificado bancario, quedando únicamente pendiente el pago de la factura de julio de 2004 e importe de 31,55 euros.

En consecuencia dado que el reclamante abonó la cantidad de 197,67 euros, en concepto de atrasos el 04-10-04 (que ya habían sido previamente abonados) y quedando únicamente pendiente la cantidad de 31,55 euros, la empresa reclamada le abonará la cantidad de 166,12 euros mediante transfe-

---

**rencia a la cuenta bancaria del reclamante. Así mismo procederá a adoptar las medidas necesarias para que el reclamante sea excluido de cualquier fichero de morosos o insolvencia patrimonial en que pudiese estar incluido por esta causa, quedando con ello resuelto el contrato y cualquier relación contractual entre ambas partes.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0988/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por irregularidades en la facturación de servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que no estando satisfechos con los servicios de la empresa reclamada deciden darse de baja de los servicios de telefonía, TV e Internet, a finales de enero de 2004 mediante contacto telefónico; al no ser posible darse de baja devuelve los recibos. Continúa utilizando los servicios hasta el 14-05-04 ya que no dispone de otros en tanto no contrató con otra empresa de telefonía.

Solicita que no le cobren los 339,72 euros que le reclaman.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 20-03-05 en el que manifiesta que una vez analizada la incidencia se comprueba que el cliente contactó en fecha 13-03-04 con Atención al Cliente solicitando información para rescindir el contrato, siendo informado del procedimiento para realizar dicho trámite gestionándose en el momento la orden de baja total. En posteriores contactos durante el mes de febrero se consulta el estado de incidencias técnicas. En todo momento se ha dado cumplimiento a las órdenes dadas por el titular del servicio en el momento en que se han manifestado. El cobro del recibo devengado es del todo justificado ya que tiene por causa el contrato de prestación de servicios.

La anulación de las facturas con las que la reclamante está disconforme supondría un grave perjuicio ya que los cargos que en ella se facturan corresponden al servicio telefónico y de eventos cinematográficos realizados por el usuario hasta el día 19-03-04, fecha en la que se completaron los trámites de baja, tres días después de su solicitud.

A fecha de hoy está pendiente de regularizar un saldo de 332,72 euros correspondiente a las facturas que se detallan en el escrito de alegaciones del cual se le da traslado al reclamante, asimismo en el mismo escrito constan los medios para realizar el abono correspondiente.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación**

**interpuesta por el reclamante en representación del titular del contrato, considerando que los consumos de TV, teléfono e Internet contratados con la empresa reclamada fueron efectivamente prestados, por lo que procede su abono. Se hace constar que analizada la factura aportada por la reclamante de fecha 26-02-04 el mayor montante económico viene generado por servicios “Mirador” contratados antes del 31-01-04.**

**Considerando la efectividad de la baja en fecha 17-03-04 no procede la anulación de las facturas por los servicios efectivamente prestados hasta esta fecha que se entienden los incluidos en la factura de fecha 26-02-04 e importe 276,92 euros y de fecha 25-03-04 e importe 62,80 euros, considerando que esta segunda factura incluye la parte proporcional de la cuota y consumos efectuados hasta la fecha de baja el 17-03-04.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0989/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que manifestaron su queja por teléfono. Le dijeron que tenía que solicitar la baja por fax. Tuvo que mandar hasta tres fax hasta que consiguió que le hicieran caso. Presentaron reclamación en Consumo y fue entonces cuando se les dio de baja transcurridos ocho días. Recibieron una factura correspondiente a las llamadas del mes de octubre hasta que se cortó la línea y con posterioridad otra por seis euros con la indicación de que era factura rectificativa. Pagó la que le indicaron en Consumo y por importe de seis euros que anulaba otra de veintitrés euros con cincuenta y siete céntimos. Solicitan la baja de todos los servicios contratados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado y manifiesta que la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a las facturas emitidas por la empresa reclamada tras haber solicitado la baja de los servicios contratados por traslado de domicilio. Manifiesta que con fecha 25-11-04 se registró la entrada de la documentación necesaria para tramitar la baja. La desconexión total de los servicios contratados se completó con fecha 29-11-04. En la actualidad el reclamante no tiene ningún servicio dado de alta con la empresa reclamada. La última factura emitida es la correspondiente al periodo de abono de 1 al 31 de noviembre de 2004, donde únicamente se carga el consumo realizado hasta la fecha de desconexión.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no fue atendida diligentemente la solicitud de baja del reclamante. En consecuencia la empresa reclamada una vez haya dado de baja todos los servicios contratados por el reclamante, cesará en toda reclamación contra éste, dará por resuelta toda la relación contractual entre ambas partes y adoptará las medidas necesarias para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos o solvencia patrimonial en que pudiese estar incluido el reclamante por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 999/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece, habiendo recibido previamente copia del escrito de alegaciones presentado por la empresa reclamada, y manifiesta que el día 4 de octubre llamó a la compañía y le dijeron que enviara un fax, en un principio no funcionó el fax, tuvo que enviarlo de nuevo. En algunas de las llamadas le reconocieron que había sido un error, posteriormente, cuando habló con ellos para solicitar la baja el día 4 de octubre lo tuvieron al teléfono unos veintidós minutos. Para comprobar si le habían cortado la línea realizó llamadas desde su móvil durante los meses de octubre y noviembre.

Considera que el 18-11-04 fue cuando definitivamente le cortaron la línea.

Reclama la parte proporcional de la factura de octubre, desde el día 6 hasta el 31 y que asciende a 15,19 euros.

Solicita las llamadas efectuadas desde su móvil personal al número de Atención al Cliente de la empresa reclamada que asciende a 10,65 euros, IVA incluido

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada tras haber solicitado según manifiesta, la baja de los servicios contratados.

Una vez analizado el contenido de la reclamación de referencia, les indicamos que se ha verificado que el reclamante contactó, en fecha 04-10-04 y mediante llamada telefónica, con el Centro de Atención al Cliente, solicitando información para rescindir el contrato suscrito con esta Compañía. En este sentido, al cliente se le informó correctamente del procedimiento que debían seguir para realizar dicho trámite, registrándose la entrada del fax enviado por el cliente en fecha 06-10-04 y gestionándose inmediatamente, como era su voluntad, la orden de baja total.

En este sentido, les confirmamos que la desconexión total de los servicios contratados a nombre del reclamante se completó a finales de octubre, por lo que a fecha de hoy el reclamante no tiene servicio dado de alta con la empresa reclamada.

De igual forma, les informamos que la última factura emitida es la correspondiente al periodo de abono del 1 al 31 de octubre de 2004, tal y como se muestra en la pantalla adjunta, a los efectos de verificación oportunos. Dado que la última cuota no se prorratea, y que la facturación de ciclo mensual con inicio el día 1, implica el cargo de la cuota anticipada para los productos de Internet y vencida para los de voz, entiende esta parte que la última factura es correcta, por lo que no se ha detectado incidencia alguna en el contenido de la misma.”

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la facturación emitida en el mes de octubre por parte de la empresa reclamada es correcta. Y, si bien la atención al cliente debería ser mejorada, no se le ha producido ningún perjuicio económico fuera de lo que puede considerarse normal.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 01010/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en 2001 contrata línea de teléfono; el teléfono no funciona y facturan excesivamente. En 2002 cambia de operador telefónico. La empresa reclamada le factura en exceso a partir de entonces. Últimamente su número aparece como teléfono oculto y le tiene permanentemente activado el servicio de contestador con aviso de mensaje. Considera que son maniobras de presión de la empresa reclamada. A pesar de la contestación de la empresa reclamada su número sigue apareciendo como oculto. Solicita que su número deje de aparecer como oculto.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado en el que manifiesta que solicita disculpas a la reclamante por las molestias causadas y comunica que su número ya se facilita con normalidad.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no resulta justificado la aparición de su número como oculto. En consecuencia, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para que el número de la reclamante deje de aparecer como oculto, tanto en la línea como en el terminal de la reclamante**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1035/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en suspensión temporal de los servicios contratados**

**LA PARTE RECLAMANTE**, habiendo sido formalmente citado mediante acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción, no comparece personalmente. Se da lectura a este acto de su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en la que alega que habiendo pagado el recibo le cortaron la comunicación al día siguiente, originándole muchas molestias, manteniéndolo incomunicado sin teléfono, televisión e Internet. Llama para reclamar y no le solucionan el problema. Estuvo llamando durante una semana a un teléfono de Atención al Cliente gratuito, no consigue contactar y se vio obligado a reclamar al teléfono de Atención al Cliente en repetidas ocasiones, importe de cuyas llamadas solicita el reintegro.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax de fecha 29-03-05, de cuya copia se hace entrega a todos los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente, manifestando que: el motivo de la reclamación tiene como origen la disconformidad del reclamante con la suspensión temporal de los servicios contratados, motivada por el impago de la factura de fecha 26-08-04 e importe de 112,56 euros.

Una vez realizada la reclamación, informan que tras efectuar las acciones de aviso y recobros durante más de dos meses (adjuntan pantalla de incidencias) el servicio fue temporalmente suspendido en fecha 10-11-04.

Tras la emisión de la factura en fecha 25-08-04, y una vez vencido el plazo para su abono, en fecha 19-10-04 se inician las acciones de recobro mediante contacto telefónico con el cliente. Posteriormente, en fecha 24-10-04 se emite aviso por escrito y en fecha 02-11-04 se realiza un segundo contacto telefónico.

Ha de tenerse en cuenta que la empresa reclamada podrá suspender el servicio de acceso a Internet en caso de demora en el pago por un plazo superior a veinte días naturales desde la fecha de presentación al cobro del documento de cargo, tal y como se especifica en el contrato suscrito.

Por otro lado, la suspensión/interrupción del servicio no exime al cliente del pago de las cuotas mensuales correspondientes al periodo de suspensión ni de las cantidades pendientes de pago, tal y como consta en el contrato.

En fecha 10-11-04 se procedió a la suspensión de los servicios; no obstante, tras recibir la confirmación de la fecha de abono realizada por el reclamante se procedió a ejecutar la conexión del servicio ese mismo día; no facturando la cuota de conexión del servicio cuyo coste es de 5,40 euros.

Queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado de buena fe, informando al cliente de la suspensión, así como anulando la cuota de reconexión.

Respecto al desacuerdo del reclamante con las llamadas a Atención al Cliente, se están llevando a cabo procesos para mejorar la calidad de los servicios prestados, creando un número único para atender todo tipo de consultas que los clientes deseen formular; igualmente se puede, sin coste adicional para el cliente, visitar los puntos de Atención al Cliente, así como contactar con la página web de la empresa reclamada.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de toda la documentación obrante al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada, ya que la suspensión parcial del servicio contratado se produjo a consecuencia del importe de 112,56 euros correspondiente a la factura de fecha 26-08-04, obligación principal del consumidor; importe que finalmente fue atendido con fecha 06-11-04, por lo que el perjuicio reclamado, que no ha quedado debidamente acreditado, fue originado por la actuación del propio reclamante.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1040/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación original presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en la que alega que contrató con la empresa reclamada en diciembre de 2003 con una cuota de servicio de línea telefónica de importe 3 euros; en mayo de 2004, y sin previo aviso, se produce un cambio en las tarifas, ascendiendo a 16 euros por lo que decide solicitar telefónicamente la baja de los servicios contratados con la empresa reclamada en junio de 2004, le comentaron que no había ningún problema, que ya se encontraba dada de baja, no le comentaron que fuese necesario comunicación por escrito para solicitar la baja, sin embargo no le hicieron efectiva la baja. Después de muchas llamadas a la empresa reclamada le comunican que debe enviar un fax, que fue rechazado y después de intentarlo en repetidas ocasiones enviarlo con fecha 06-09-04.

Solicita la anulación de las facturas emitidas con posterioridad a junio de 2004; así como su exclusión de cualquier listado de morosos en que la empresa reclamada la haya podido incluir por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax de fecha 04-04-05, de cuya copia se hace entrega a todos los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente, manifestando que: el motivo de la reclamación es el desacuerdo del reclamante en la fecha de baja del contrato con la empresa reclamada.

Una vez analizada la reclamación y toda la información disponible destacan que la cláusula 21.3 del contrato firmado por la reclamante se indica que es necesaria comunicación por escrito para la resolución del contrato.

De igual modo informan que en fecha 03-09-04 se recibe mediante fax comunicación de baja por parte de la reclamante, siendo gestionada dicha baja correctamente por la empresa reclamada.

Destacan que las facturas que se detallan a continuación, pendientes de regularizar son correctas:

–De fecha 31-07-04 e importe de 16,94 euros

– De fecha 31-08-04 e importe de 16,94 euros

– De fecha 30-09-04 e importe de 16,94 euros

Por ello, solicitan el abono del saldo pendiente de pago por la reclamante, que asciende a 50,82 euros.

Por último, indican los medios de pago para hacerlo efectivo, bien mediante cargo a su tarjeta de crédito o realizando transferencia bancaria en la cuenta indicada en el presente escrito.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que mediante las llamadas telefónicas efectuadas con fecha 04-06-04 a la empresa reclamada y que constan en la facturación aportada al expediente, la reclamante manifestó su voluntad de dar por finalizado el contrato, por lo que debe ser ésta la fecha de referencia a partir de la cual se debe considerar la baja del servicio.**

**En virtud de lo anterior, la empresa reclamada anulará las facturas de julio, agosto y septiembre de 2004 correspondientes a las cuotas de abono sin consumo e importe total de 50,82 euros; quedando con ello resuelta la relación contractual existente entre ambas partes.**

**Por otro lado, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera haberla incluido por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1070/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que ha intentado darse de baja en varias ocasiones sin conseguirlo hasta el 13-10-04 y le han seguido reclamando las cantidades que supuestamente adeuda amenazando incluso con embargarle la nómina. Ha abonado la totalidad de las facturas en las que existe consumo telefónico y ha dejado de abonar las facturas de importe 0. Solicita la baja en los servicios contratados y su exclusión del registro de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 11-04-05 en el que manifiesta que el motivo de la reclamación tiene como origen la solicitud de baja de la reclamante de los servicios contratados.

Una vez analizado el contenido de la reclamación no consta haber recibido ninguna solicitud de baja por parte del reclamante hasta el 13-10-04, dicha baja ha sido tramitada correctamente. La inhabilitación de la preasignación a favor de otra empresa Telefónica se realizó en fecha 17-01-04.

No obstante, en calidad del servicio se ha procedido a la rectificación de las facturas que se detallan en las que sólo se facturan cuotas de servicio y no existe consumo telefónico:

Factura de fecha 15-04-04 e importe 9,28 euros se rectifica a importe 0 euros

Factura de fecha 15-06-04 e importe 9,28 euros se rectifica a importe 0 euros

Factura de fecha 15-08-04 e importe 9,28 euros se rectifica a importe 0 euros

Factura de fecha 15-10-04 e importe 4,87 euros se rectifica a importe 0 euros

A fecha de hoy el cliente no dispone de servicios contratados ni facturas pendientes de regularizar. Se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para excluir los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la**

---

**baja solicitada fehacientemente no tuvo los efectos oportunos continuando la empresa reclamada facturando los servicios que ya no estaban contratados con la empresa reclamada. En consecuencia la empresa reclamada anulará las facturas emitidas con posterioridad al 01-03-04 y dará por extinguida la relación contractual entre ambas partes.**

**Igualmente procederá a la exclusión del reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1108/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la facturación de servicio telefónico**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y expone que teniendo contratada la línea con la empresa reclamada y la facturación con otra operadora le han sido enviadas facturas de la empresa reclamada correspondientes a los meses de agosto y octubre de 2004 en las que se incluyen llamadas telefónicas de un código.

La factura correspondiente al mes de junio se reclamó y se reintegró el importe de la misma teniendo en cuenta que asegura que desde su teléfono no se ha marcado dicho código, pues tiene asignado de forma directa con la otra operadora, circunstancia que la empresa reclamada le reconoce, pero le indica que marca el otro código, mientras que el reclamante insiste hasta la saciedad que no lo marca e invita a los comparecientes en la vista y a los técnicos de la empresa reclamada a visitar su domicilio y hacer todas las comprobaciones que tengan por conveniente.

Asimismo expone que el problema no se ha circunscrito a las facturas de agosto y octubre, presentadas en su día junto a la solicitud de arbitraje, sino que ha persistido, ello a pesar de utilizar desde finales de 2004 un teléfono servido por la otra empresa de telefonía y en el que le aseguraron estaba preparado para canalizar todas las llamadas a través de la empresa de telefonía y sin necesidad de marcar el código; pues bien, a pesar de utilizar dicho terminal si no marca dicho prefijo llamada por llamada la comunicación se desvía automáticamente por la empresa reclamada aun sin marcar el código, que insiste no ha marcado nunca desde su casa, así se refleja en la factura de febrero de 2005 expedida por la empresa reclamada y alega que en la de abril de 2005 no se ha repetido el hecho porque desde hace varios meses introduce el código en cada llamada una a una.

Adjunta como prueba abono de transferencia en su cuenta por parte de la empresa reclamada por devolución de la factura del mencionado mes de junio de 2004, la factura de la otra empresa de telefonía correspondiente al periodo entre el 15-06-04 y el 15-08-04 sin incluir llamada alguna, y las facturas de la empresa reclamada de agosto y octubre correspondientes a los periodos 17-05-04 al 16-07-04 y 17-07-04 al 15-09-04 en las que se incluyen los cargos correspondientes a un gran número de llamadas. Documentos a los que añade en el momento de la vista las facturas de telefónica correspondientes a los meses de diciembre de 2004 y febrero de 2005.



Solicita la devolución del importe de las llamadas incluidas en las facturas de la empresa reclamada, no del alquiler de la línea, y la paralización por parte de esta compañía de la realización de futuras facturaciones.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece, por lo que el Colegio Arbitral tiene en cuenta su escrito de fecha 01-02-05, que consta en el expediente y en el que, en resumen, se expone que dicha compañía ha revisado todos los elementos técnicos que intervienen en los procesos de cómputo y facturación, siendo el resultado siempre correcto “sin anomalías”. Asimismo el área técnica informa que la Preasignación-GL que tiene el reclamante con la empresa de telefonía funciona también correctamente y que las llamadas impugnadas se están realizando anteponiendo el “carrier” de la empresa reclamada el código al número llamado, motivo por el cual se facturarán por esta empresa.

Además, expone en su escrito la empresa reclamada, que se puede comprobar que el reclamante tiene llamadas consecutivas, por ejemplo el 14 de septiembre, a las 19:48:18 y a las 19:54:29 en las que en la primera de ellas no antepone el prefijo y en la segunda sí que lo hace.

Por lo expuesto, dicha compañía considera que los importes facturados son correctos.

## LAUDO

**A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las alegaciones vertidas por la parte reclamante en el acto de Audiencia, SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN debiendo proceder la empresa reclamada a realizar las siguientes actuaciones:**

- 1. Devolver al reclamante la totalidad del importe de las llamadas provinciales, interprovinciales y a móviles correspondiente a las facturas de agosto, octubre, diciembre de 2004 y febrero de 2005, teniendo en cuenta que existen indicios para determinar que el reclamante no ha marcado el prefijo para realizarlas.**

**En cuanto a las llamadas metropolitanas, corresponde la devolución del 50% de su importe reflejado en las referidas facturas.**

- 2. Efectuar la revisión técnica de la facturación toda vez que el reclamante ha manifestado que en su domicilio no tiene ningún equipo en el cual pueda programar o configurar el código.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1042/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su reclamación primitiva que consta en su solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en la que alega que en el año 2003 acude a una comercial de la empresa reclamada a su domicilio, contrata con esta empresa, sin embargo, ante el incumplimiento de los servicios prometidos, se considera engañado y decide con fecha 24-10-03 realizar el cambio de la prestación de servicio de acceso a la red telefónica con otra compañía de telefonía, finalizando con ello la prestación de este servicio con la empresa reclamada, sin embargo, ha seguido recibiendo facturas desde posteriores a esa fecha por un servicio no prestado.

En múltiples ocasiones se ha puesto en contacto con la empresa reclamada, recibiendo contestaciones ambiguas, sintiéndose incapaz de arreglar la situación. Ha recibido cartas de empresas de gestión de cobros, con advertencias de su inclusión en listado de morosos o impagados.

Solicita la rescisión del contrato con fecha 24-10-03, así como la exclusión de sus datos de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluido por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax de fecha 04-04-05, de cuya copia se hace entrega a todos los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente, manifestando que: el motivo de la reclamación es el desacuerdo del reclamante respecto a la fecha de baja de los servicios contratados por el reclamante con la empresa reclamada.

Una vez analizada la reclamación y toda la información disponible, informa que la inhabilitación de la línea de teléfono es solicitada mediante el operador de acceso en fecha 24-10-04, no obstante, no se recibe notificación de desconexión del servicio por parte del reclamante.

De igual modo, desde la empresa reclamada se ha procedido a la desconexión del servicio y a la anulación de las siguientes facturas:

- Factura de fecha 15-06-04 e importe 2,32 euros, no abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.

- Factura de fecha 15-08-04 e importe 2,32 euros, no abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.
- Factura de fecha 15-10-04 e importe 2,32 euros, no abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.
- Factura de fecha 15-12-04 e importe 2,52 euros, no abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.
- Factura de fecha 15-02-05 e importe 0,77 euros, no abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.

De igual modo, comunican que se ha procedido a la desconexión del servicio, atendiendo a la solicitud del reclamante.

Asimismo, indican que se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para suspender las acciones de recobro iniciadas.

Con ello, acreditan que la empresa reclamada ha actuado de buena fe, cumpliendo los requerimientos del reclamante, haciendo todo lo que estaba en su poder para solucionar la incidencia.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que en fecha 23-10-03 se solicitó la inhabilitación de la preasignación con la empresa reclamada y atendiendo al ofrecimiento realizado por la empresa reclamada ésta anulará las facturas emitidas por la cuota fija del servicio de acceso indirecto, sin consumo, de fechas de junio, agosto, octubre y diciembre de 2004 y febrero 2005, quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes, sin que quepa reclamación económica alguna entre ellas.**

**Por otro lado, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar la baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pudiera haberlo incluido por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1061/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que acudió a su domicilio un comercial ofreciéndole sus servicios, contratándolos el 12-05-04, fecha a partir de la cual sólo ha tenido gastos, perjuicios y disgustos. Los servicios eran teléfono, televisión e Internet. Como el teléfono no funcionaba correctamente solicitó la baja del servicio telefónico, continuando con televisión e Internet. Para la instalación de Internet le aconsejaron instalar una tarjeta, momento a partir del cual su ordenador dejó de funcionar, viéndose obligada a repararlo, pagando 35,30 euros cuya factura consta en el expediente. Le modificaron la instalación del aparato de luz del receptor para colocar un aparato, así como le manipularon y deterioraron un mueble de su propiedad sin su consentimiento, instalando un aparato inservible.

Le facturan dos descodificadores improcedentemente. A consecuencia de las incidencias solicita la baja de todos los servicios. Le hacen ofertas para conservar su contrato y decide continuar. Ante los incumplimientos reiterativos solicita la baja definitiva. No utilizó Internet en ningún momento hasta que ha contratado con una nueva operadora tras la baja con la empresa reclamada. Tampoco llegó a ver la televisión.

Respecto a los importes pagados, le informaban de que no se los devolvían porque necesitaban los justificantes de la instalación en su domicilio. A la reclamada no le dejaron copia, y la empresa le informa de que les es imposible localizar a sus técnicos, causando gran contrariedad a la reclamante.

El detalle de las facturas generadas sin prestación es:

- Factura de fecha 26-05-04 e importe de 19,45 euros (pagada)
- Factura de fecha 06-07-04 e importe de 109,16 euros (pagada)
- Factura de fecha 28-07-04 e importe de 62,36 euros (pagada)
- Factura de fecha 26-08-04 e importe de 71,11 euros (pagada)
- Factura de fecha 28-09-04 e importe de 71,11 euros (pagada)
- Factura de fecha 31-10-04 e importe de 71,11 euros (pagada)

Ha pagado facturas porque le informaban de que con posterioridad le abonarían los importes incorrectos, ascendiendo el pago a un total de 262,08 euros, importe que reclama. Asimismo presenta la factura de la reparación de su ordenador de 35,30 euros que también reclama.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 08-04-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente.

En el mismo manifiestan que han comprobado que la activación de los servicios fue correcta; por otro lado en cuanto a las incidencias que la reclamante tuvo con el servicio de Internet y televisión, tienen constancia de las incidencias del servicio.

Realizan las siguientes gestiones:

1. En compensación de las facturas que el reclamante abonó correspondientes a las facturas de mayo y julio de 2004, anulan las siguientes facturas:
  - Factura de fecha 30-09-04 e importe de 71,11 euros
  - Factura de fecha 31-10-04 e importe de 71,11 euros
2. Así como también anulan la siguiente factura por los días que la reclamante tuvo el servicio suspendido:
  - Factura de fecha 31-08-04 e importe de 71,11 euros

Con respecto al tema del segundo descodificador indican que la facturación es correcta, ya que el cliente lo solicitó y en el contrato que firmó aparece un apartado en donde se indica tal circunstancia.

En cuanto a la facturación según la promoción vigente, indican que también es correcta ya que es a la que la reclamante se adhirió, asimismo indicar que con referencia al móvil que nos reclama, no corresponde envío, ya que se acogió a la promoción (01-04-04 al 31-05-04), en donde no hay ninguna promoción de envío de móvil.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la**

---

**reclamante ha realizado el pago de las facturas emitidas por la empresa reclamada, sin que haya tenido ningún servicio desde el inicio del contrato, incluso ha tenido que reparar la instalación de Internet en su ordenador.**

**En su virtud, la empresa reclamada abonará mediante transferencia bancaria a la reclamante el importe de 297,38 euros en concepto de devolución de las facturas abonadas por la reclamante y generadas incorrectamente por la empresa reclamada, así como los gastos de reparación del ordenador estropeado por los instaladores.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1069/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que era cliente de la empresa reclamada en el apartado de televisión, y en el mes de mayo recibió una oferta para ampliarlo con Internet y telefonía. En julio le envían a un técnico que colocó los cables y aparatos donde juzgó necesarios. Le dejó sin Internet durante varios días y otros varios sin poder hablar por teléfono. Ante las incidencias decidió solicitar la baja con fecha 30-07-04.

La empresa reclamada le mandó facturas con posterioridad a solicitar la baja con fecha 30-07-04, viéndose obligado a demostrar reiteradamente sus alegaciones y argumentos con la empresa gestora de cobros. Finalmente planteó el arbitraje con el ánimo de dejar de manifiesto el comportamiento de esta empresa.

Reclama los gastos que le ha ocasionado la incidencia de la empresa reclamada:

120 días almacenamiento y custodia decodificador y mando distancia .	30,00 euros
10 días conexión a Internet sin poder usar .....	10,28 euros
Llamadas telefónicas con móvil por no poder usar la línea .....	7,43 euros
Gastos de envío fax .....	3,25 euros
Llamadas telefónicas normales para reclamar .....	5,75 euros
Desmontaje de cables TV, ordenador y teléfono .....	12,86 euros
Trabajos albañilería reparar paredes y techo escayola.....	37,62 euros
Repasos de pintura .....	18,58 euros
Perjuicios por no poder acceder a correo electrónico.....	9,50 euros
TOTAL.....	135,27 euros

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 08-04-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente.

En el mismo manifiestan que se procedió a reconocer la solicitud de baja de los servicios contratados en la empresa reclamada en fecha 30-07-04, actuando:

–Se procedió a anular las facturas correspondientes a ciclos de facturación posteriores a la solicitud de baja:

–Factura de fecha 26-08-04 e importe de 26,27 euros

–Factura de fecha 28-09-04 e importe de 14,74 euros.

Se dieron las órdenes pertinentes para anular la instalación del servicio de Internet, pendiente de completar.

Informan que ninguna de las facturas emitidas por la compañía y siendo ellas abonadas por el cliente, es facturado el concepto de Internet, por lo que consideran que no corresponde devolver lo que no es facturado.

En relación con la retirada del cableado, manifiesta que es el cliente el propietario de dicha instalación, quedando reflejado en el contrato y que detallan:

5.1. La instalación de los equipos se realizará dentro de los emplazamientos que el cliente designe, en el lugar o lugares que éste indique, siempre que técnicamente sea posible.

5.2. Los costes de instalación de los equipos serán asumidos por el Cliente. No obstante, la empresa reclamada podrá asumir estos costes durante campañas promocionales en las que así se establezca.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que al reclamante se le han causado perjuicios a consecuencia de la negligencia en la instalación del servicio de Internet ofrecido por la empresa.**

**Este Colegio Arbitral estima el importe de los perjuicios ocasionados en 50 euros que la empresa reclamada abonará al reclamante mediante transferencia bancaria.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1092/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la aplicación de una oferta de doble velocidad de Internet**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta en su escrito, de fecha 09-12-04, de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En resumen, solicita la devolución de 15 euros que le fueron cobrados por reducir la velocidad de la línea de Internet, solicitado por incumplimiento de la oferta recibida, así como la de 13,92 euros cobrados en la cuota mensual, si procede.

Asimismo manifiesta que recibió telefónicamente la oferta para los meses de junio, julio y agosto, y que en ese periodo no se le ha aplicado. Al ser otro periodo considera que es otra oferta que puede que no le interesara. Lo que le dijeron en ese momento es que si no se daba de baja, le prorrogarían el servicio al precio de 4 euros.

Su consumo mensual era, habitualmente, de unos 53 euros, y después de ofrecerle el consumo gratis, le cobraron 77 euros. Le parece un engaño. Aporta la factura emitida el 26 de agosto de 2004. El precio del “Pack” era de 43 euros en esa fecha.

Disfrutó de la doble velocidad desde el 23 de agosto hasta noviembre, luego ha seguido disfrutándolo por modificación legal.

No ha tenido ninguna compensación de 15 euros, hasta la fecha.

No está conforme con los 13,92 euros cobrados porque le dijeron que era gratis. Pero no tiene prueba por escrito de la oferta, ni contrato, ni folletos publicitarios, ni de otra manera. Fue una conversación telefónica.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, de fecha 15-04-05, en el que da contestación a la reclamación planteada por el reclamante, que fue notificada a la empresa por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón el 22-12-04.

Se da copia del escrito presentado por la empresa reclamada al reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente.

En su escrito, la empresa reclamada manifiesta que la facturación emitida es correcta pero que, no obstante, en calidad de servicio, van a proceder a devolver al

reclamante el importe objeto de la controversia (15,00 euros), lo que se reflejará en la factura del periodo del 1 al 31 de marzo de 2005.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada y, en su virtud, resuelve:**

- 1. Estimar la reclamación por importe de 15 euros, que el reclamante considera un cobro improcedente y la empresa reclamada acepta reintegrarle.**
- 2. No procede la devolución del importe de 13,92 euros facturados en concepto “Pack” del 23 de agosto al 22 de noviembre de 2004, considerando que el reclamante ha manifestado que recibió el servicio a tal velocidad en ese periodo y considerando que el reclamante no ha acreditado (ni ha podido acreditar, puesto que fue verbal) el contenido y condiciones precisas de la oferta que le hicieron telefónicamente.**

**Por todo lo cual, la empresa reclamada, compensará al reclamante con el importe de 15 euros que le abonará mediante transferencia bancaria o bien descontará tal cantidad en la factura que le emita inmediatamente después a la fecha de notificación de este Laudo.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1103/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que desde el día 10-10-04 está sin servicio de Internet. Aunque requirió al servicio técnico, no le atendieron, motivo por el que solicitó la baja con fecha 21-10-04.

Transcurridos quince días de baja efectiva, la compañía le sigue facturando a través de su cuenta bancaria. Le enviaron facturas del mes de octubre completo y de noviembre, y le informaron que no prorratean las facturas. Le confirman la baja efectiva el 05-11-04. Recibe factura de noviembre que no le anulan y que paga. Los 35 euros que le devuelven corresponden a diciembre, con lo que siguen sin regularizar las facturas de octubre y noviembre. Presenta las facturas correspondientes en esta audiencia. En enero hacen una retrocesión de la factura de diciembre.

En este acto solicita la regularización de la cuota de un mes y medio. Confirma que desde la fecha de solicitud del arbitraje retiraron de su domicilio los equipos accesorios de alquiler.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 21-04-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente.

En el mismo manifiestan como motivo de la reclamación planteada que desde el día 21-10-04 solicitó la baja total de los servicios de Internet de la empresa reclamada. La compañía sigue facturando a través de su cuenta bancaria. Desde el 10-10-04 está sin servicio de Internet. Después de haber llamado al servicio técnico todavía no se ha presentado en su domicilio. Éste fue el motivo de que causara baja en la compañía el día 21-10-04.

Comprueban en su base de datos que al cliente le devuelven 35 euros más IVA que es lo que le cobran de más desde la fecha en la cual solicitó la baja. A partir del 21-10-04 no se le han ido generando más facturas ya que nos consta que está dado de baja. Y lo que le han cobrado de más a partir de cuando solicitó la baja ya se lo han devuelto, es por ello que no procede aplicarle ningún abono. A día de hoy tiene los servicios dados de baja.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, dado que queda acreditado que el reclamante solicitó la baja el 21-10-04 como así reconoce la propia reclamada.

En su virtud, la empresa reclamada debe reintegrar las facturas de fecha 26-10-04 y 21-11-04, que amparan las cuotas de los meses de noviembre y diciembre, respectivamente. Habida cuenta que en la factura de 28-12-04, se reintegran 40,60 euros correspondientes a una de las cuotas, queda pendiente de reintegrar la cantidad de 40,60 euros, cantidad que la empresa reclamada abonará en la cuenta del reclamante, quedando rescindida la relación contractual.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1111/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en el mes de mayo de 2004 una empresa de telefonía le dio de baja de la empresa reclamada, dado que le resultaba más económico, le aseguraron que la empresa de telefonía le realizaría todos los trámites para solicitar la baja y, sin embargo, la empresa reclamada le siguió enviando facturas, que han sido devueltas sin ser abonadas, excepto la del mes de junio de 2004 que fue abonada ya que había transcurrido el plazo de devolución.

Solicita que no le cobren más facturas, dado que se encuentra de alta con otra operadora (la empresa de telefonía), así como la devolución de 13,92 euros, importe correspondiente a la factura de junio de 2004 y la baja de cualquier fichero de morosos en que la hayan podido incluir por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax de fecha 22-04-05 de cuya copia se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al acta y al expediente, manifestando que: el motivo de la reclamación tiene como origen la solicitud de baja de la reclamante de todos los servicios contratados con la empresa reclamada.

Una vez analizada la reclamación, y toda la información disponible en sus sistemas, informan que la inhabilitación de la línea es solicitada mediante el operador de acceso en fecha 27-03-04, siendo el reclamante quien debe solicitar la baja de los demás servicios que tiene contratados con la empresa reclamada (servicio y descuento tarifa individual).

De igual modo, la empresa reclamada, siguiendo con su política de satisfacción al cliente, y lamentando las molestias ocasionadas, ha procedido a la cancelación de la deuda, rectificando las siguientes facturas, en las que no existe consumo telefónico:

- Factura de 15-06-04 e importe de 13,92 euros, ya abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.
- Factura de 15-12-04 e importe de 13,92 euros, no abonada, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.
- Factura de 15-02-05 e importe de 5,48 euros, ha sido rectificada por otra factura de importe 0 euros.

De igual modo, han dado las órdenes oportunas para realizar una transferencia bancaria a la reclamante por importe de 13,92 euros.

Informan que a fecha de hoy, la reclamante no dispone de servicios contratados con la empresa reclamada, ni facturas pendientes de regularizar.

En consecuencia, afirman que queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo los requerimientos de la reclamante, y haciendo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que aun habiéndose solicitado el cambio de operador telefónico en mayo de 2004, la empresa reclamada siguió facturando.**

**Por tanto, este Colegio Arbitral entiende que los efectos de la extinción del contrato se retrotraen a mayo de 2004, y por ello que la empresa reclamada:**

- 1. Procederá a la devolución a la reclamante, mediante transferencia bancaria, del importe de 13,92 euros, correspondiente a la factura de junio de 2004, ya satisfecha por la reclamante.**
- 2. Anulará todas las facturas emitidas con posterioridad a mayo de 2004.**
- 3. Cesará definitivamente en cualquier actuación de recobro, y realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera haberla incluido por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1114/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que en el mes de julio de 2004, a través de una llamada telefónica un comercial de la empresa reclamada le ofrece la posibilidad de disfrutar de una velocidad de 300 kilobits/segundo en Internet, de manera gratuita y sin ningún compromiso, durante un periodo de tres meses.

Sin embargo, en la siguiente factura observa un cambio en los servicios contratados, y ante las incorrecciones detectadas en la facturación solicita volver a la velocidad contratada inicialmente.

En la factura de septiembre de 2004 observa un incremento de 15 euros, que según le informan telefónicamente es debido a la vuelta a la velocidad inicialmente contratada, la anterior a la promoción gratuita, no habiéndole informado de esta circunstancia.

Desea hacer hincapié en la publicidad engañosa suministrada por la empresa reclamada, por otro lado comenta que en noviembre de 2004 recibió una llamada de la empresa reclamada en la que le comunicaban que le reingresarían los 15 euros solicitados, sin embargo, ya no ha vuelto a tener noticia de ello.

Solicita la devolución por parte de la empresa reclamada de los 15 euros por el cambio de velocidad a la originariamente contratada, así como los gastos originados por el envío a la empresa reclamada de cartas certificadas para resolver la reclamación, y cuya copia adjuntó al expediente (2,66 euros y 0,47 euros).

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido formalmente citado, mediante correo certificado, del cual consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado el día 24-03-05 no comparece, ni consta que haya efectuado alegaciones en la tramitación del expediente.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por**

**entender que no concurre razón alguna justificativa del cargo de 15 euros en concepto de cambio de modalidad de acceso, puesto que es voluntad del cliente mantener las condiciones del servicio inicialmente contratado.**

**En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante mediante transferencia bancaria en cuenta donde el reclamante tenga domiciliado el pago de los recibos, la cantidad de 18,13 euros, correspondiente a la suma de 15 euros por cambio de modalidad de acceso, más 3,13 euros por gastos de correo en la tramitación de la reclamación, acreditados por el reclamante.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1118/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio de telefonía contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece. En su escrito de reclamación alegaba que recibió una factura a su nombre con unos consumos de pago por visión que no fueron realizados desde su domicilio. Solicita la anulación de esos cargos y pagar únicamente el resto de conceptos de la factura.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito en el que manifiesta que la reclamación planteada tiene su origen en la compra de pago por visión (decodificador) a través del servicio de TV contratado por el reclamante con la empresa reclamada. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y por política comercial se ha procedido a la aplicación de los siguientes descuentos: 100% en la cuota del servicio de Internet 1 mega durante dos meses, 100% en la cuota del decodificador durante 4 meses y 3 euros en el consumo telefónico realizado durante 12 meses

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones de las partes y de la documentación que obra en el expediente, acuerda **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no ha quedado acreditado que la compra de los productos de pago por visión no fueran realizadas desde el domicilio de la reclamante. No obstante, este Colegio hace suya la oferta de la empresa reclamada por lo que la empresa reclamada procederá a descontar el 100% de la cuota del servicio de Internet 1 mega durante dos meses, el 100% de la cuota del decodificador durante cuatro meses y 3 euros en el consumo telefónico realizado por la reclamante durante los doce meses siguientes a la recepción del presente laudo. Asimismo la reclamante abonará los cargos pendientes de pago en caso de que no lo hubiera hecho ya.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1121/04-JA**

**TELÉFONO - INTERNET**

### **Por irregularidades en la facturación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que pretende dar por finalizada su relación; tras varios intentos de darse de baja por teléfono, decide realizarlo mediante correo certificado y luego personalmente en las oficinas. Actualmente han retirado los equipos. Solicita la exclusión de cualquier fichero de impagos o solvencia patrimonial y la extinción de la relación contractual.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 27-04-05 en el que manifiesta que una vez analizada las reclamación se procede a anular la factura pendiente por importe de 53,51 euros. Comunican que a fecha de hoy el cliente no tiene servicios contratados por la empresa reclamada ni hay facturas pendientes de regularizar.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que el reclamante solicitó la baja por escrito el 18-10-04 y no existiendo cargos pendientes de abono, no hay impedimento para proceder a la gestión de la misma.

En virtud de lo anterior se procederá a la anulación de la factura de fecha 21-11-04 e importe 53,51 euros y sucesivas si las hubiera, asimismo queda extinguida la relación contractual y se procederá a excluir al reclamante de cualquier fichero de impagos o solvencia patrimonial que pudiera estar incluido por esta causa.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1131/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito de fecha 13-04-05 en el que manifiesta que no le dieron la baja cuando la solicitó. Está dispuesta a abonar lo que corresponda en la última factura de fecha 02-01-05 que equivale a 20,11 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 28-04-04 que una vez analizada la reclamación consta que la reclamante solicita la baja del servicio en fecha 05-12-04 mediante una llamada al Departamento de Atención al Cliente aceptando la promoción en la que se le aplicará un descuento del 50% en la cuota del teléfono durante 4 meses que ha sido aplicado en la facturación.

La reclamante solicita la baja del servicio nuevamente mediante llamada al Servicio de Atención al Cliente el 05-04-04, no se recibe la solicitud de baja por escrito, es por ello que no se gestiona la baja. Se ha procedido a anular las facturas correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio.

A día de hoy la reclamante no dispone de servicio contratado por la empresa reclamada ni facturas pendientes de regularizar.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por quedar debidamente acreditado que la reclamante solicitó la baja del servicio en fecha 05-04-04 telefónicamente, no teniendo por válida la alegación de la empresa reclamada de que no se gestiona la baja por no haberla recibido por escrito, dado que existen numerosos antecedentes en los cuales este tipo de solicitudes se lleva a cabo.**

**En virtud de lo anterior deberían anularse las facturas emitidas a partir de abril de 2004, pero a la vista de la oferta realizada por la empresa de anular la de marzo de 2004 y sucesivas este Colegio acuerda que se haga efectiva dicha oferta.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1133/04-JA

### TELÉFONO - INTERNET

#### Por supuestas irregularidades en facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que tenía suscrito contrato con la empresa reclamada, y no deseando continuar con dicho servicio una empresa de telefonía les informa que ellos mismos proceden a darle de baja; sin embargo, siguen recibiendo facturas de la empresa reclamada, y telefónicamente en repetidas ocasiones les manifiesta su deseo de darse de baja, pero le siguen llegando facturas.

Con fecha 16-11-04 envía un fax a la empresa reclamada solicitando la baja.

Sin embargo, recibe a través de la empresa de cobros reclamación del importe de 37,12 euros, procediendo a su abono con fecha 16-12-04, adjuntando fotocopia de dicho ingreso.

Solicita la rescisión del contrato, así como la exclusión de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluida por esta causa y la devolución de 37,12 euros y 18,56 euros correspondiente a facturación posterior a la fecha de solicitud de baja.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito mediante fax de fecha 26-04-05.

Se entrega copia del escrito presentado por la empresa reclamada a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante, incorporándose al acta y al expediente.

En su escrito, la empresa reclamada manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo de la reclamante respecto a la fecha de baja de los servicios contratados con la empresa reclamada.

Una vez analizada la reclamación y toda la información disponible, comprueban que hay constancia de fax solicitando la baja de los servicios a fecha 16-11-04. En calidad de servicio se procederá a anular la deuda del cliente aunque exista factura impagada anterior a la fecha de fax y otra por penalización por baja anticipada de Bono cliente, cuya aplicación procedería aplicar.

Las facturas rectificadas son las que siguen:

- Factura de fecha 01-11-04 e importe de 18,56 euros, se rectifica a importe de 0 euros.

–Factura de fecha 01-12-04 e importe de 18,56 euros, se rectifica a importe de 0 euros

–Factura de fecha 01-01-05 e importe de 38,12 euros, se rectifica a importe de 0 euros

Asimismo, informan que se efectuará transferencia bancaria a favor de la reclamante por importe de 18,56 euros, a la mayor brevedad posible.

Igualmente comunican que a fecha de hoy la reclamante no dispone de servicios contratados con la empresa reclamada, ni facturas pendientes de regularizar.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la reclamante solicitó la baja del servicio contratado, según las indicaciones facilitadas por la reclamada y que por otro lado a partir de la facturación de agosto de 2004 no existe ninguna prestación del servicio por parte de la empresa reclamada.**

**En consecuencia, y por todo lo anteriormente expuesto, la empresa reclamada:**

- 1. Anulará las facturas de fecha 1 de noviembre, 1 de diciembre de 2004 por importes de 18,56 euros cada una de ellas y la factura de fecha 1 de enero de 2005, por importe de 37,12 euros.**
- 2. Abonará a la reclamante, mediante transferencia bancaria, en la cuenta donde la misma tenía domiciliados sus recibos con la reclamante, el importe de 55,68 euros, correspondientes a los pagos realizados el 16-12-04 por importe de 37,12 euros y 11-02-05 por importe de 18,56 euros, cantidades indebidamente abonadas por la reclamante.**
- 3. Cesará definitivamente en cualquier actuación de recobro, y realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera haberla incluido por esta causa.**

**Asimismo, este Colegio Arbitral, declara resuelta la relación contractual existente entre ambas partes.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1163/04-JA**

### **TELÉFONO - INTERNET**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en la reclamación y Solicitud de Arbitraje. Durante los días 23-08-04 al 02-09-04 no dispuso de conexión a Internet. Tuvo que hacer 44 llamadas al servicio de Atención al Cliente. Primero le hicieron cambiar la tarjeta de Red, pero seguía sin funcionar. Luego le cambiaron el módem, que solucionó el problema. En una de las visitas del técnico le cobraron 24 euros por no hacer nada.

Solicita: que se abone la cuota correspondiente a los días del 23 de agosto al 2 de septiembre de 2004, que no tuvo conexión a Internet; que se le devuelva el importe de 10 euros por la tarjeta de Red; 7,81 euros + 1,88 euros (más IVA) por las llamadas de Atención al Cliente; en relación con los 24 euros de la visita de atención al cliente, ya le han sido abonadas, por lo que desiste de su solicitud de los 24 euros.

Si le fueran ingresados los 80 euros que oferta la empresa, se mostraría conforme en cuanto a la solución de la controversia.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito, del que se entrega copia al reclamante, y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada. El cliente indica que estuvo sin disfrutar del servicio de Internet desde el 23-08-04 al 02-09-04. El cliente también reclama el importe de la tarjeta de red, el importe de las llamadas al número de Atención al Cliente y el importe de la visita del técnico a su domicilio.

Una vez analizada la reclamación de referencia y toda la información disponible en nuestro sistema, comprobamos que en la factura del periodo 01-12-04 al 31-12-04 se realizó un precalculado de importe 24 euros para compensar la visita del técnico al domicilio del cliente. Referente a la reclamación por el importe de la tarjeta de red, las llamadas al número de Atención al cliente y el importe de los días sin servicio de Internet, se resuelve realizando abono de 80 euros en la siguiente factura del cliente; si la factura del cliente no accede los 80 euros, la diferencia será abonada en la siguiente factura.

---

En su consecuencia, queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo los requisitos efectuados por el reclamante, y haciendo todo lo que estaba en su mano para solucionar la incidencia.

### **LAUDO**

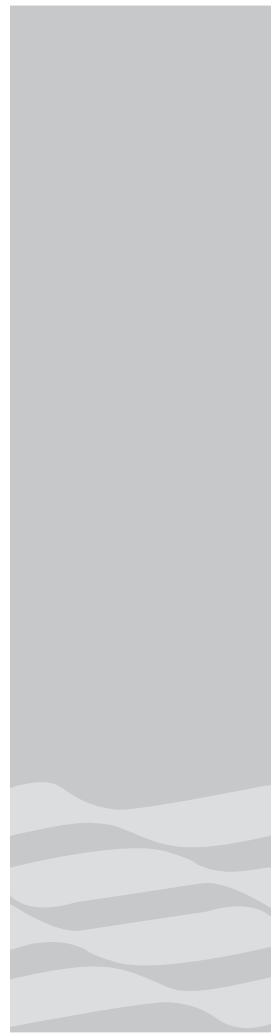
**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada.**

**Este Colegio Arbitral hace suya la oferta formulada por la empresa reclamada, que ha sido aceptada por el reclamante, por lo que la empresa reclamada procederá a abonar al reclamante, mediante descuento en la siguiente o siguientes facturas, la cantidad de 80 euros en concepto de indemnización por las molestias causadas.**





# TELEFONÍA MÓVIL





## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0053/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que está de acuerdo con las alegaciones de la empresa reclamada, las facturas han sido abonadas, por tanto la deuda está saldada y el contrato rescindido. Lo único que solicita es un justificante acreditativo donde se ponga de manifiesto que ha sido excluido de cualquier lista de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito del que se entrega copia al reclamante y al Colegio Arbitral, incorporándose al expediente y manifiesta:

1. El reclamante reclama la tramitación de la baja de las líneas que tenía contratadas con la empresa reclamada.
2. Una vez estudiada la reclamación trasladada, y efectuadas las comprobaciones oportunas, deseamos poner de manifiesto que, dicha reclamación fue resuelta por mi representada por cuanto ésta procedió a la realización de los correspondientes ajustes en facturas (de 8,40 euros, IVA incluido, en la factura de fecha 01-07-03 y de 42 euros en la factura de fecha 01-08-03), procediéndose también a dar la baja definitiva del servicio de la empresa reclamada.

Puesto en contacto con el reclamante, se le informó de la resolución adoptada por parte de mi representada, mostrándose enteramente satisfecho y conforme.

Y en su virtud, solicita tenga por presentado este escrito, y en vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón en relación a la reclamación presentada por el reclamante, de acuerdo con las alegaciones expuestas en el cuerpo del presente escrito y en su virtud acuerde dictar laudo conciliatorio en los términos del expositivo primero.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada.**

---

**Dado que en las alegaciones aportadas por la empresa reclamada con fecha 07-06-04, consta la cancelación de las facturas pendientes por parte del reclamante, mostrándose éste conforme con las mismas, este Colegio Arbitral reproduce en este Laudo el acuerdo entre las partes.**

**No obstante, y atendiendo a la solicitud de cancelación inmediata de los datos en el fichero de Asnef, este Colegio Arbitral acuerda dicha cancelación para lo cual la empresa reclamada procederá a la cancelación de los datos del reclamante en este registro y le remitirá la debida certificación en estos términos.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0059/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio telefónico

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se remite a lo expuesto en su día en su reclamación, contesta a las alegaciones presentadas por la empresa reclamada diciendo que no es cierto que no activara correctamente, tiene el mensaje donde se le dice que puede hacer uso de la promoción y cumple las condiciones de saldo. Con respecto al punto segundo, está de acuerdo con lo expuesto en sus alegaciones la compañía.

Le manifiestan que el teléfono funciona adecuadamente, sino lo hace es porque no lo ha usado adecuadamente, reconoce que el teléfono ha funcionado bien para recibir llamadas, pero no podía él efectuar llamadas, se mantiene esta situación durante dos meses. Sigue siendo cliente de la empresa reclamada y actualmente funciona adecuadamente el teléfono.

Reclama 600 euros en concepto de indemnización.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta que:

1. El reclamante, en síntesis manifiesta haber recibido un SMS indicando que podía disfrutar de un Bono de 30 minutos entre el 10-12-03 y el 10-01-04, por lo que empezó a llamar quedándose sin saldo en fecha 30-12-03, que cuando llamó al Servicio de Atención al Cliente le indicaron que no lo activó correctamente, y no estando conforme, reclama que se le devuelva el importe de las llamadas efectuadas durante el periodo citado, que se le active el Bono 30 minutos y que se le indemnice con la cantidad de 600 euros.
2. Que, una vez estudiada la reclamación trasladada, y efectuadas las comprobaciones oportunas, esta compañía en calidad de servicio y en aras a solventar la reclamación formulada ha procedido a efectuar una recarga de 3,33 euros, IVA incluido, en concepto de importe de las llamadas efectuadas en el periodo objeto de la reclamación, a fijos nacionales y a móviles de la empresa reclamada.

Además, se procedió, por parte de mi representada, a efectuar la activación de la totalidad del Bono 30 minutos a estar en vigor del 02-03-04 al 02-04 -04.

3. Que, puestos en contacto con el cliente, ahora reclamante, se le informó de las gestiones arriba referidas, pero no obstante, constatar que con las mismas se accede a las pretensiones del reclamante, insistió en su pretensión última de solicitar una indemnización de 600 euros.

Lo cierto es que, con las gestiones realizadas por mi representada, efectuadas todas ellas en referencia al cliente y en calidad de servicio, se ha visto solucionada la pretensión principal que ha originado la reclamación relativa a la activación del Bono 30 minutos, además de proceder a restituir o reponer al cliente, ahora reclamante, en su situación anterior al hecho que ha dado lugar a la incidencia reclamada.

Por lo expuesto, no es atendible la pretensión de indemnización que solicita el reclamante por cuanto se trata de una mera alegación inconcreta sin indicación alguna de los concretos perjuicios o daños que se le haya causado.

En su virtud,

Solicita, tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón en relación a la reclamación planteada por el reclamante y de acuerdo con las alegaciones expuestas en el presente escrito, acuerde Laudo Conciliatorio en los términos expuestos en el expositivo segundo y asimismo acuerde desestimar la reclamación de indemnización que el reclamante efectúa.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada ha satisfecho parte de la pretensión del reclamante expresada en el punto segundo de sus alegaciones, estando conforme el reclamante, según consta en el acta de audiencia.**

**Entrando a considerar la pretensión indemnizatoria del reclamante cifrada en 600 euros, el Colegio Arbitral estima que a la vista de la documentación aportada referente a los últimos consumos efectuados por el reclamante que ascienden a 3,33 euros, correspondiente a medio mes de diciembre, la indemnización corresponde a dos meses de inactividad voluntaria del teléfono del reclamante supondría un perjuicio de 13,98 euros y no de los 600 euros reclamados.**

**Por tanto, la empresa reclamada indemnizará al reclamante con la cantidad de 13,98 euros que se le sumará al saldo de la tarjeta que tiene el teléfono objeto de la reclamación.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0071/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** no comparece en este acto, teniendo por manifestaciones aquéllas que fundamentaron la presente reclamación, en concreto que hizo un contrato de teléfono con la empresa reclamada que no ha recibido nunca y lo primero que recibe es una factura de móvil que nunca ha tenido por valor de 200 euros en llamadas, antes de recibir la factura le informan que habían robado el móvil, por lo cual le llegaría más tarde. Luego llama a la empresa reclamada diciendo que ya no quería el móvil, al mes aproximadamente le llega una factura por 6 euros, más o menos, hasta llegar a 44 euros, más o menos, le llaman de una empresa de recobro reclamando estas cantidades y les dice que les denunciaría si mandaban más facturas, y lo último que recibe es una factura por 150 euros más IVA por baja del servicio telefónico del cual jamás ha tenido.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 18-07-04 y manifiesta que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen una factura que pagó y que según dice la empresa reclamada le confirmó que estaba pagada, y asimismo reclama la anulación de la factura de fecha 10-01-04 e importe 174,29 euros, IVA incluido, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio de la empresa reclamada.

Una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas esta compañía procedió, para solucionar la reclamación formulada por el reclamante, a la anulación de la factura de fecha 10-01-04 e importe de 174,29 euros, IVA incluido, correspondiente al cargo por la baja anticipada del servicio de la empresa reclamada.

Por tanto, en la actualidad y tras la gestión efectuada el cliente, ahora reclamante, no ostenta deuda alguna mostrándose el cliente enteramente satisfecho y conforme. Se solicita se acuerde laudo conciliatorio en la reclamación planteada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que**

no queda acreditado ni el objeto de la reclamación ni las alegaciones formuladas por el reclamante. Este Colegio entiende, no obstante, que ha sido abonada por el reclamante la factura de 200 euros correspondiente al mes de junio de 2003 y que asimismo se ha procedido por parte de la empresa reclamada a la anulación de la factura de fecha 10-01-04 por importe de 174,29 euros. Cualquier otra cantidad pendiente de abono por parte del reclamante anterior a esta fecha deberá ser abonada.

La empresa reclamada realizará las acciones oportunas para que el reclamante sea excluido de cualquier lista de morosos en la que pudiera estar incluido.



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 106/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de telefonía

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 12-12-02 suscribió un contrato con la empresa reclamada de dos números de teléfono. El consumo ha sido el siguiente: enero, 19 euros; febrero, 49 euros; marzo, 52 euros; abril, 73 euros; mayo, 83 euros; junio, 52 euros.

Antes de terminar la facturación del mes de julio, la empresa reclamada les telefonó informándoles que el importe hasta la fecha de ese mes ascendía a 189 euros. Manifestándoles que no estaba de acuerdo con estas cifras, optaron por bloquear las líneas, hasta que terminara la facturación de ese mes.

Aparecen llamadas reiterativas en brevísimos periodos de tiempo, y aunque reconoce los números, niega este procedimiento de marcaje. Encuentra un número de La Rioja que no lo reconoció, pero decidió pagar la factura.

En total pagaron en el mes de julio 219 euros. Para evitar jaleos y trámites de reclamaciones, decidió darse de baja de los teléfonos, pero como se enteraron de que había que pagar en torno a los 120 euros, si no llegábamos al año de contrato, continuaron con los teléfonos esperando que no se repitiera la historia.

Ya en el mes de agosto pagaron 5 euros, cosa que tampoco les pareció muy normal. Interpretó que quizás sería una compensación con el exceso facturado en el mes anterior.

Ya en septiembre la factura fue de 175 euros, que aunque nos parecía bastante, le dimos como explicación que habíamos estado de vacaciones, y tal vez hubiésemos llamado más.

Después de los meses de octubre, 64 euros; noviembre, 90 euros; diciembre, 72 euros y enero, 115 euros, vemos que estas cantidades se ajustan más o menos a nuestro consumo mensual.

Pero de ninguna manera, podemos estar de acuerdo con la cantidad desproporcionada, y de infarto de 1.144 euros, que nos ha venido en el mes de febrero. En esta ocasión no les avisaron de esta cantidad desorbitada e irregular como lo hicieron en el mes detallado anteriormente. Observan llamadas extrañas, de larga dura-

ción y a altas horas de la madrugada. Así mismo tienen compromisos personales a las siete de la tarde y a esa hora es imposible la utilización del teléfono. Reconocen los números, aunque hay alguno que no, pero no reconocen los periodos de tiempo ni las frecuencias que aparecen en la factura.

Aunque posteriormente a esta incidencia no han vuelto a llamar, les llegó una factura de 289 euros, que aporta al Colegio Arbitral.

Solicita que no se les cobre la cantidad de 1.114 euros que la empresa reclamada les ha mandado en el mes de febrero.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 28-06-04 donde manifiestan su imposibilidad de acudir a esta Audiencia.

En el mismo manifiestan que el reclamante, en síntesis reclama la factura de fecha 21-01-04 e importe de 1.144,98 euros, IVA incluido, por ser su importe excesivo a su entender.

Que, una vez estudiada la reclamación trasladada, y efectuadas las comprobaciones oportunas, deseamos poner de manifiesto que mi representada no ha podido apreciar incidencia alguna en la factura, la cual por ende es del todo correcta.

En la factura figuran registradas numerosas llamadas a números de teléfono presentes y frecuentes en otras facturas del cliente, ahora reclamante.

Que, a fecha de hoy figuran todavía impagadas las siguientes facturas:

–De fecha 21-01-04, e importe de 1.144,98 euros, IVA incluido

–De fecha 21-02-04, e importe de 287,73 euros, IVA incluido

Por lo que el importe total que la reclamante debe a mi representada es de 1.428,71 euros, IVA incluido, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible.

Cabe recordar aquí que de conformidad con la Cláusula 14, letra A, de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago suscrito entre el cliente y la compañía reclamada, ésta tiene “derecho a percibir las cantidades que el cliente le deba por la utilización del Servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento... y con este fin, ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro.

Se solicita se tenga presentado el escrito y se acuerde desestimar la reclamación planteada, y se acuerde, además, el pago del importe de 1.428,71 euros que el reclamante debe a mi representada tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible.

---

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no se han encontrado causas que justifiquen un funcionamiento incorrecto del sistema de facturación telefónico automático, debiendo abonar el reclamante a la empresa reclamada el importe de 1.144,98 euros, mediante la forma de pago que le indique la empresa reclamada.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0120/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación telefónica**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que cuando se dio cuenta de que le habían dado un ticket de recarga de teléfono de otra compañía, se personó en el establecimiento donde lo había adquirido. La cajera se dio cuenta del error. La reclamante le dijo que no era problema ya que su hijo tiene un teléfono y podía aprovechar dicha recarga.

En atención al cliente del establecimiento se pusieron en contacto con la empresa reclamada.

La reclamante llamó por teléfono a la empresa reclamada. Le dijeron que no se había producido ninguna recarga en esa fecha y que la última recarga que constaba se había producido mediante un cajero.

El 29 de agosto se personó en el establecimiento con su hijo, y ningún empleado del establecimiento pudo efectuar la recarga.

En la empresa reclamada le dicen que se intentó la recarga el día 26, lo cual es imposible ya que la reclamante no le dio ticket de recarga a su hijo hasta el día 27.

Se reitera en su solicitud de 10 euros, precio del ticket que adquirió y que no ha podido ser cargado en su teléfono móvil.

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado del cual consta su entrega y recepción el día 02-06-04, no comparece personalmente.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por la parte reclamante, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada, dado que por parte de la empresa reclamada no se ha efectuado ninguna manifestación en contrario.**

**La empresa reclamada enviará al domicilio de la reclamante una tarjeta**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 253/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llamó a la empresa reclamada para darse de baja, considera que le tenían que haber comunicado que a los tres meses le iban a dar de alta. Pensó en ese momento que se había confundido.

La primera factura la devolvió, la segunda factura vino acompañada por una carta.

Le dijeron posteriormente que tenía que haber mandado un fax comunicando si se había perdido o robado el teléfono.

Al adquirir el otro teléfono lo comentó y le dijeron que no había problema. Mandó un fax y le dijeron que éste no sirve al deber unas facturas pendientes. El problema era que no querían darle de baja.

Actualmente han dejado de mandar cartas y facturas, la última es de febrero. Sigue siendo cliente de la empresa reclamada.

Solicita la anulación del contrato y no abono de cantidad alguna.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece mediante representante, ni por escrito, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificado mediante carta certificada con acuse de recibo el día 23-06-04.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la reclamante dio de baja su contrato telefónico con la empresa reclamada, baja asumida por la empresa mediante la suspensión de la correspondiente facturación, produciéndose en el mes de diciembre un alta unilateral por parte de la empresa de la anterior línea telefónica sin el consentimiento de la reclamante.

**En consecuencia, la empresa reclamada procederá a cancelar el contrato relativo al número de teléfono, anular las facturas posteriores a la fecha de baja (26-09-03) sin que pueda la empresa reclamada reclamar cantidad alguna por éste o cualquier otro concepto.**

**Asimismo, la empresa reclamada, adoptará las medidas oportunas para que la reclamante sea excluida de cualquier registro de morosos en el que pudiera estar incluida por esta causa.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0254/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que no se niega a pagar las llamadas que ha hecho, pero sí que se niega a pagar las 147 llamadas que dice la empresa reclamada que tienen pendientes y que se corresponden, la mayoría de ellas, con mensajes. La reclamante no ha efectuado esas llamadas y esos mensajes, ni tan siquiera sabe cómo se ponen los mensajes, ya que sólo utiliza el móvil para llamar a sus familiares más allegados.

Que en su familia cada miembro tiene un móvil, y el de la reclamante sólo lo utiliza ella.

Ha llamado con el teléfono fijo de su casa a los números que aparecen reiteradamente en la factura y ni ella conoce a los interlocutores ni tampoco la conocen a ella.

Reiteradamente ha llamado a la empresa reclamada para que comprueben que no tienen ninguna relación con los titulares de los números que aparecen en la factura y que niegan haber hecho. Pero la empresa reclamada no hace dichas comprobaciones.

Tienen la línea cortada desde el mes de abril, fecha en que se negaron a pagar las facturas.

La empresa reclamada sigue pasando facturas por importe de 9 euros, por el mínimo contratado, a pesar de que tiene la línea cortada.

Reclama la anulación de las llamadas que no ha efectuado y la anulación de las facturas que le han seguido pasando por importe de 9 euros, una vez cortada la línea. Asimismo, solicita la rescisión de la relación contractual con la empresa reclamada.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito del que se da lectura en este acto, haciéndose entrega de una copia del mismo a todos los componentes del Colegio Arbitral. En resumen, en su escrito alega:

Informar a la reclamante que se reiteran en la información facilitada en el escrito de fecha 28-04-04.

Asimismo, confirman a la reclamante que su Departamento de Facturación ha revisado todas las llamadas que constan en sus facturas de fecha de emisión 12 de enero y 12 de febrero del presente año, y éstas han sido realizadas desde su Servicio.

Por ese motivo, hacen saber a la reclamante que su Cuenta de Cliente presenta un importe pendiente de pago de 233,04 euros, impuestos incluidos y que corresponde al consumo realizado por dichas facturas.

Ponen a disposición de la reclamante su Departamento de Gestión de Cobros, donde le informarán del modo de abonar dicha cantidad.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no se aprecian razones objetivas que indiquen que en el sistema de facturación automática existan anomalías.**

**Por consiguiente, la reclamante abonará la cantidad de 233,04 euros a la empresa reclamada mediante pago fraccionado de 38,84 euros durante seis meses. La empresa reclamada emitirá seis facturas por el importe mencionado a cargo de la reclamante.**

**Asimismo queda resuelta toda relación contractual entre las partes desde el 11-03-04. Por ello quedan anuladas todas las facturas que en su caso se hayan emitido o se emitan a partir de esa fecha.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0293/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en contratación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que realizó una entrevista de trabajo en Oropesa de Mar, le solicitan una copia del DNI del cual hace entrega. A raíz de ello, supone, alguien formalizó un contrato con la empresa reclamada (con algunos datos erróneos) y falsificando su firma. Cuando tuvo constancia de dicha alta solicitó la cancelación de dicho contrato, enviando copia del DNI. Por todo ello, no ha contraído deuda alguna al no formalizar contrato alguno con la empresa reclamada y no generar consumo, gasto, ni facturas algunas.

Exige que desaparezcan sus datos de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluido por este motivo. Todo ello lo ha solicitado con anterioridad, en repetidas ocasiones, a la empresa reclamada.

Por todo lo anteriormente expuesto, solicita que no se le reclame deuda alguna, así como que borren sus datos de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluido por esta causa.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia, realizando las siguientes manifestaciones:

1. A nombre del reclamante se cursó un alta de la línea con fecha 28-10-03, generándose dos facturas por importe de 202,39 euros.
2. Se ha realizado un exhaustivo análisis de la reclamación, comprobándose que con fecha 28-10-03 se contactó con el reclamante infomándole sobre la necesidad de aportar copia de su DNI, denuncia formal de los hechos producidos e incluso un escrito en que figure su firma a fin de poder realizar las verificaciones oportunas, no recibiendo documentación alguna al respecto.

Finalmente, a través de su reclamación en Consumo aporta fotocopia del DNI así como escrito explicando lo sucedido, verificando que las firmas difieren, por lo que dadas las circunstancias se ha procedido ante un presunto uso indebido a dejar sin efecto las facturas generadas por importe de 153,23 euros, habiendo paralizado todas las acciones de recobro en relación con el asunto.

3. Se han puesto en contacto con el reclamante, informándole sobre las ges-

---

ciones realizadas.

4. Consideran que el asunto ha quedado solucionado, mostrando su conformidad el reclamante.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de toda la documentación que obra en el expediente, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado acreditado que el reclamante no suscribió contrato de servicios con la empresa reclamada por el que se le exigía el abono de determinadas facturas.**

**En consecuencia, la empresa reclamada procederá a anular todas las facturas correspondientes al contrato objeto de la reclamación, así como a dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o de solvencia patrimonial en que pueda estar incluido por esta causa.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0323/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio telefónico contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece por escrito y manifiesta que en febrero de 2004 constató un consumo telefónico superior a las llamadas efectuadas y así lo comprobó mediante consulta en Internet. El 23 de febrero envía reclamación por escrito mediante fax dirigido a Atención al Cliente/Calidad de la empresa reclamada. Dos días después el Departamento de Gestión de Clientes mediante mensaje grabado en buzón de voz le indica que la tarificación ha sido correcta. Tras varias conversaciones telefónicas la empresa reclamada reconoce que procede la devolución de 12,44 euros que se reponen en el saldo de su tarjeta. Posteriormente recibe una llamada del Servicio de Atención al Cliente en la que la comunican que por las molestias causadas le compensan con 100 puntos de la empresa reclamada. Posteriormente descubre que le siguen tarificando incorrectamente sus llamadas. Desde el Servicio de Atención al Cliente le indican que en el plazo de 48 horas se resolverá el problema. Hasta la fecha no se ha resuelto.

Solicita 180 euros mediante talón bancario nominativo correspondiente al importe de sus recargas efectuadas en el año 2003.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito firmado por el Departamento de Atención al Cliente y manifiesta que la información que disponen acerca del detalle de llamadas de una Tarjeta se limita a los tres últimos meses. Que tras comprobar los hechos se efectuó con fecha 8 de marzo del presente año un incremento de 12,44 euros en el saldo de su tarjeta. Que el Servicio de Atención al Cliente ha intentado contactar con la reclamante como respuesta a sus consultas y no ha sido posible de forma telefónica por lo que se le ha dejado un mensaje escrito. Que las llamadas de los clientes al Servicio de Atención al Cliente no son grabadas. Que con fecha 24 de marzo se le efectuó un incremento de 100 puntos de la empresa reclamada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante por**

---

**entender que no quedan suficientemente acreditadas las irregularidades en su facturación y que con las compensaciones que le ha ofrecido la empresa reclamada queda suficientemente resarcida de los posibles perjuicios que hubiera podido sufrir. En relación a la solicitud de información por escrito de los consumos de su línea telefónica prepago la reclamante puede consultar en la página web de la operadora reclamada el detalle de las llamadas realizadas así como el importe de cada una de ellas, con lo cual podrá acreditar las irregularidades que puedan producirse en el futuro.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 378/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que comunicó a la empresa por fax en octubre y posteriormente por carta certificada su solicitud de baja.

Pide cancelación de las facturas pendientes, que le dejen en paz y que la borren de cualquier lista de morosos en que pudieran haberla incluido.

**LA PARTE RECLAMADA** no comparece por sí, ni mediante representante, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificado, mediante carta certificada con acuse de recibo el 22-09-04.

#### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación que obra en el expediente, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que fue notificada la baja de manera fehaciente y de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato suscrito por ambas partes.

En consecuencia, quedan anuladas todas las facturas que hubieran sido emitidas por la empresa reclamada con periodos de facturación posteriores a la recepción del fax, de fecha 30-10-03, procediéndose a la devolución de alguna de ellas si hubieran sido abonadas por la reclamante.

Asimismo, queda resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes, por esta causa la empresa reclamada deberá adoptar las medidas oportunas para que la reclamante sea excluida de cualquier listado de morosos en que hubiera sido incluida por esta causa.

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0485/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### **Por disconformidad sobre la facturación del servicio telefónico contratado**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que tenía tres números con esta compañía (dos de prepago y uno de contrato). Conoce de una promoción más ventajosa en la tarificación con cambio a contrato “a mis horas”, y solicita el cambio que se realiza a través del teclado del móvil. Le informan mediante móvil que el cambio no se ha efectuado correctamente. Al volver a intentarlo le informan que el cambio ya se efectuó, y que por tanto no es aplicable las bonificaciones anunciadas. Le indican que dirija sus reclamaciones mediante fax y una vez realizado no obtiene satisfacción ni solución. Entiende que la atención al cliente no ha sido adecuada. Al recibir la reclamación se pusieron en contacto con la reclamante para solucionar el problema, sin embargo, en la siguiente factura no le devuelven los 6 euros, devolución que sí se efectuó con posterioridad. Solicita una indemnización por las molestias y los gastos que le ha ocasionado llevar adelante la reclamación y la baja en el servicio contratado sin coste alguno para la reclamante.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito firmado y manifiesta que estudiada la reclamación la empresa reclamada procedió a la devolución de los importes de las llamadas incorrectamente tarificadas practicando un ajuste en la factura de fecha 26-06-04 por importe de 7,72 euros. Respecto al cambio de tarifa manifiesta que el cambio de una a otra sin cambiar el número de móvil es gratuito sólo para el primer cambio; los posteriores se ajustan al coste de 6 euros, resultando además que a la reclamante no se le ha cobrado el coste de 6 euros al cambio de tarifa. Solicita se desestime la reclamación.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se ha producido incumplimiento por parte de la empresa reclamada y por tanto no se justifica la baja del servicio solicitado sin coste alguno para la reclamante. No da lugar a indemnización por los perjuicios causados ya que los mismos no se han acreditado fehacientemente.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0647/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por irregularidades en la prestación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que realizó un cambio de número por un precio de 12 euros, le dieron 3 números a elegir y escogió uno de ellos estando operativo en 24 horas, un mes y medio más tarde le envían mensajes diciendo que la portabilidad de su número se va a hacer efectiva tanto por parte de una empresa de telefonía móvil como de la empresa reclamada, intenta solucionarlo, pero el 29 de junio se queda sin línea, intenta ponerse en contacto con ambas compañías, pero no puede solucionar el problema. Le remiten una factura de 183 euros que se niega a pagar, ya que le reclaman un incumplimiento de contrato que nunca ha existido, además existe una confusión ya que su número ha sido asignado a otra persona.

Solicita una indemnización de 1.250 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 11-01-05, en el que manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas la compañía ha procedido a la anulación de la factura de 26-07-04 e importe de 183,03 euros, IVA incluido, y en calidad del servicio a realizar una compensación a favor de la cliente por importe de 200 euros, IVA incluido, mediante transferencia bancaria.

Puestos en contacto con la cliente se constató que la incidencia había sido solucionada y que su línea funcionaba correctamente habiendo recibido la compensación mostrándose satisfecha y conforme.

Posteriormente la cliente ha solicitado ampliar la compensación a 600 euros sin justificación alguna. Por todo ello suplica al Colegio Arbitral que tenga por presentadas las alegaciones y se sirva dictar Laudo Conciliatorio y acuerde desestimar la ampliación de compensación solicitada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por**

---

**considerar que si bien quedan acreditadas las irregularidades manifestadas en la reclamación, la oferta efectivamente realizada por la empresa reclamada y aceptada por la reclamante compensa suficientemente los daños ocasionados.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1005/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que con fecha 08-09-04 firmó un contrato con la compañía reclamada por el que se realizaba la portabilidad del anterior operador con el que se tenía contrato hasta la citada fecha. Tras la realización de dicha portabilidad se dan cuenta de que su teléfono móvil no puede recibir llamadas que no sean del operador contratado, y por tanto no puede recibirlas desde ningún otro operador móvil, ni desde fijo a partir de la fecha en cuestión.

Aproximadamente a los veinte días de solicitar el arbitraje de consumo con fecha 16-11-04, la empresa le soluciona el problema. A pesar de ello, considera que ha recibido una atención incorrecta a la incidencia surgida.

La empresa emitió facturas durante los meses en que existió la incidencia. En este acto aporta las facturas correspondientes, son tres facturas que se encuentran pagadas y que corresponden a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2004, a razón de 6 euros cada una, más IVA. Manifiesta no estar conforme con las mismas ya que la incidencia le ocasionó un trastorno y la empresa no le atendió durante ese tiempo. Asimismo ha perdido mucho tiempo en intentar solucionar el problema, realizando llamadas periódicas, tanto desde teléfono fijo como móvil y que cuantifica en unas setenta llamadas, así como las molestias ocasionadas al no poder recibir llamadas.

La empresa le planteó cambiar de número para solventar el problema, pero dadas sus circunstancias personales, no aceptaron esta propuesta.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito de fecha 22-03-05, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, incorporándolo al acta y al expediente.

En el mismo alegan que el reclamante manifiesta que desde que se portó su línea a la empresa reclamada desde otra empresa de telefonía móvil, no podía recibir llamadas de números de teléfono correspondientes a otros operadores, ni de fijos ni de móviles, por lo que reclama una solución a su incidencia.

Manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas, se pusieron en contacto con el cliente, ahora reclamante, para informarle de la solución a la incidencia con la empresa reclamada, mostrándose satisfecho y conforme con la solución ofrecida.

Para que la Junta Arbitral de Consumo pueda valorar realmente la solución de la incidencia, no pueden despreciar el hecho de encontrarse ante un proceso de portabilidad, en el que se produce la interacción de varios operadores de telefonía, y en el presente supuesto, el cliente solicitó la baja de su línea para portarse a la empresa reclamada desde otra operadora.

Solicita se tenga por presentado el escrito de alegaciones y por evacuado el traslado a la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón, y se acuerde laudo conciliatorio.

### **LAUDO**

**Considerando las molestias y perjuicios que se han causado al reclamante por no disponer del servicio de llamadas entrantes durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2004, así como las múltiples llamadas y gestiones que tuvo que realizar para solucionar el asunto.**

**Considerando que la empresa reclamada facturó en esos tres meses la cuota mínima mensual y ésta fue pagada aun siendo que el servicio de telefonía móvil era incompleto por cuanto el reclamante no podía recibir llamadas.**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por lo que la empresa reclamada compensará al reclamante con la cantidad de 25 euros que le abonará mediante transferencia bancaria o giro postal.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1093/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece, habiendo recibido previamente copia del escrito de alegaciones presentado por la empresa reclamada y manifiesta, que le fue sustraído un móvil, a continuación fueron a la policía y después llamaron a la empresa reclamada y solicitó que les dieran de baja de todo, la solicitó por teléfono. Manifiesta que en el contrato no se especifica nada sobre lo que hay que hacer en caso de robo.

El recibo de septiembre de 6,96 euros lo devuelve y le llegan muchas llamadas por parte de la empresa reclamada.

El 26 de octubre le vino un aviso de pago sobre el recibo correspondiente a 6,03 euros, que le es perdonado por la empresa reclamada.

El 7 de octubre, envía carta certificada a la empresa reclamada, pero siguen las llamadas, en esta carta pide expresamente la baja.

En noviembre solicita el arbitraje ante las repetidas llamadas por parte de la empresa reclamada, donde le manifestaban que debía esas facturas.

Envía una segunda carta a la empresa reclamada con acuse de recibo de fecha 3 de diciembre. Vuelven a reclamarle la factura de septiembre y el 13 de enero pagó esta factura de 6,96 euros.

Una vez efectuado el pago todavía le siguen molestando, le piden una fotocopia como que ha pagado la anterior factura en el banco, a lo que se niega.

Solicita 6,96 euros, que corresponde a la factura del mes de septiembre, y 4,85 euros, que corresponde al gasto ocasionado al enviar las cartas a la empresa reclamada con acuse de recibo.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito y manifiesta:

1. Que la reclamante, en síntesis, manifiesta que le sustrajeron un terminal móvil con fecha 18-07-04 y que con esa misma fecha efectuó la denuncia correspondiente y además avisó al Servicio de Atención al Cliente para que le bloquearan la línea, sin embargo, pese a que según dice le dijeron

que se procedía a dar de baja la línea referida, posteriormente continuó recibiendo facturas en relación con la misma, por lo que reclama la baja efectiva de ésta y asimismo la anulación de las facturas generadas con posterioridad a dicha baja.

2. Que, al respecto, deseamos poner de manifiesto que, no consta en esta mercantil solicitud formal alguna de la reclamante relativa a la baja de su línea contratada en la fecha que alega, pues la cliente, ahora reclamante, en la fecha que indica, se limitó a comunicar a la empresa reclamada la pérdida de su terminal móvil.

Posteriormente, en concreto el día 06-10-04, la cliente, se puso en contacto con esta compañía al objeto de “informarse” sobre el procedimiento para solicitar la baja del servicio en relación con dicha línea.

Según se expresa en la cláusula 13 D, de las Condiciones Generales del contrato suscrito por la cliente con la empresa reclamada, la solicitud de baja deberá realizarse “mediante notificación fehaciente a la empresa reclamada acreditando por escrito para ello su identidad, con una antelación mínima de quince días naturales al momento que ha de surtir efectos.

En el mismo sentido, la cláusula 15 de las referidas condiciones del contrato cuando dice que “el cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento, bastando para ello notificación fehaciente por escrito dirigida a la empresa reclamada con una antelación mínima de quince días naturales al momento en que ha de surtir efectos”.

Cabe añadir que la tramitación de la baja, además de no poder ser realizada por vía telefónica, para practicarla, el reclamante debe enviar un escrito solicitándola, debidamente firmado por persona autorizada, remitiendo fotocopia de su DNI por ambas caras, con indicación de las líneas respecto de las cuales desea solicitar la baja.

3. Que, puestos en contacto con la cliente, se le informó de que como su solicitud de baja consta que fue realizada el día 07-10-04, se ha procedido por parte de la empresa reclamada en referencia a ella a la anulación de la totalidad de la factura, impagada, de fecha 21-10-04 e importe de 6,03 euros, IVA incluido, aun cuando debería satisfacer respecto a dicha factura más de medio ciclo, mostrándose conforme con la solución dada a su reclamación.

Solicita se acuerde Laudo Conciliatorio en la reclamación planteada.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda **ESTIMAR** la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado suficientemente acreditado que la reclamante ha sufrido un perjuicio económico a la hora de mostrar su voluntad de causar baja en el teléfono que denunció por robo, el día 18-07-04.

Este perjuicio el Colegio Arbitral lo estima en 11,81 euros que le reembolsará la empresa reclamada mediante transferencia bancaria.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1119/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por irregularidades en la facturación del servicio**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que considera excesivo el número de llamadas, así como repetición de llamadas en un corto espacio de tiempo.

Solicita la devolución del exceso del consumo de llamadas por un importe de 30 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 01-04-05 en el que manifiesta que el proceso de facturación es un proceso automático que garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía de que las llamadas que aparecen reflejadas en ésta son efectuadas desde la tarjeta Sim.

Confirma que la cuenta pertenece al reclamante y que actualmente tiene un saldo pendiente de 89,40 euros, correspondiente a las facturas generadas con fecha de emisión 1 de marzo, 1 de abril y 1 de mayo de 2004 que puede hacer efectivo en la forma en que se indica en el escrito de contestación a la reclamación del cual se da copia al reclamante.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por irregularidades en la facturación del servicio, dado que ha quedado debidamente acreditado que se han realizado las llamadas. El detalle de llamadas muestra variedad en los números marcados, lo que implica la intervención del usuario. Si hay llamadas repetitivas, pueden ser debidas a la configuración del terminal que es responsabilidad del usuario.**

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1124/04-JA**

### **TELEFONÍA MÓVIL**

#### **Por supuestas irregularidades en facturación**

**LA PARTE RECLAMANTE**, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del cual consta su entrega y recepción en el acuse de recibo firmado por la propia interesada, el día 18-03-05, no comparece.

Se da lectura en este acto de su reclamación y solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en la que expone:

Que firmó un contrato con la empresa reclamada el 20-08-03 por el cual adquiriría un terminal móvil y se comprometía a permanecer de alta en el servicio durante los doce meses siguientes a la firma del contrato.

Que con fecha 18-08-04 realiza una llamada a un móvil que se le indica para darse de baja de la empresa reclamada, y con fecha 23-08-04 envía carta certificada a la empresa reclamada al apartado de correos de Madrid solicitando la baja. La carta llegaría el 25/08/04, por lo que no se negaba a pagar lo correspondiente a 25 días de agosto.

Recibe en el mes de septiembre la factura por importe de 6,96 euros que no accede a pagar, estando dispuesta a abonar la factura correspondiente al mes de agosto hasta el vencimiento del 25-08-04, pero no está conforme con la factura del mes de septiembre, dado que ya ha enviado la carta solicitando la baja.

En noviembre de 2004 envía carta al Departamento de Atención al Cliente de la empresa reclamada y la respuesta ha sido que debe abonar el mes de agosto completo y el mes de septiembre, dado que la carta enviada en el mes de agosto no la han recibido, comunicándole este hecho vía telefónica el día 2 de diciembre, quien tras mucho insistir le proporciona el número de cuenta para hacer efectivo el ingreso correspondiente a los 25 días de agosto.

Por todo lo anterior solicita que no se le reclame ninguna cantidad referida a cuota mensual a partir de 23-08-04, fecha en la que envía carta solicitando la baja de la empresa reclamada, y que anteriormente había sido solicitada por teléfono; que no se le reclame cantidad referida al mes de septiembre, así como que no se la incluya en ningún registro de morosos.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece mediante escrito enviado por fax con fecha 21-04-05, del cual se hace entrega a todos los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al acta y al expediente. Alegan que:

1. Que, la cliente reclama haber solicitado la baja de la línea contratada con la empresa reclamada, y que sin embargo han continuado facturándole, mostrándose disconforme con los ajustes realizados, y negándose a pagar las facturas reclamadas.
2. Que, la cliente solicitó la baja de la línea contratada con la empresa reclamada con fecha 20-08-03, aplicándose la baja el día 14-10-04, motivo por el cual la reclamante dejó de abonar varias facturas, tras solicitar la baja de la línea desde fecha 18-08-04.
3. Que, una vez estudiada la reclamación, la empresa reclamada desea poner de manifiesto que se procedió a realizar ajustes en las siguientes facturas impagadas en orden a solventar la reclamación:
  - Factura de 26-08-04 e importe de 6,96 euros, ajustada a importe 1,96 euros, IVA incluido.
  - Factura de 26-09-04 e importe de 6,96 euros, ajustada a importe 2,91 euros, IVA incluido.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa reclamada ha procedido a la anulación de la deuda de 4,87 euros. Por consiguiente, la cliente se encuentra al corriente de pagos con la empresa reclamada.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que ha quedado debidamente acreditado que la reclamante solicitó la baja de la línea contratada con fecha 23-08-04 mediante correo certificado enviado a la empresa reclamada.**

**En consecuencia, la empresa reclamada anulará todas las facturas posteriores a agosto de 2004, de no haberlo hecho ya, como reconoce en su escrito de alegaciones.**

**Asimismo, cesará en cualquier acción de recobro iniciada y realizará las gestiones oportunas para excluir a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirla por esta causa.**



## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1154/04-JA

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Por supuestas irregularidades en facturación

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que la empresa reclamada le reclama el recibo correspondiente al mes de octubre de 2002, por importe de 12,73 euros, que fue devuelto por el banco y al darles aviso la empresa reclamada se procedió a su pago por teléfono con tarjeta Visa el día 12-11-02, y así figura en el comprobante del banco que adjunta al expediente.

Sin embargo, en el mes de octubre de 2003 le solicitan el pago de esa deuda, se pone en contacto con la compañía y le comunican que ese importe se encuentra impagado, solicita justificante de pago en su entidad bancaria. Vuelve a llamar a la empresa reclamada y le afirman que en julio de 2003 se efectuó un retroceso de esa operación, su entidad bancaria insiste en que no existe tal retroceso, máxime ocho meses después de efectuar el cargo. En octubre de 2004 vuelven a solicitarle el abono, con amenazas de inclusión en un listado de morosos. Recogió la carta encima de los buzones de su domicilio, provocándole un enorme disgusto. Vuelve a llamar a la empresa reclamada insistiendo en que esa deuda ha sido abonada.

Interpone solicitud de arbitraje, a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón se le da traslado de la contestación enviada por la empresa reclamada en la que afirman que le han dado las explicaciones oportunas, siendo esto exacto; la empresa reclamada contactó con ellos telefónicamente con posterioridad a dicha contestación pidiéndole disculpas por el error cometido.

Por todo lo anterior solicita el abono de los gastos ocasionados (3,49 euros) cobrados por su entidad financiera en concepto de comisión por extracto especial, así como su exclusión de cualquier listado de morosos, dado que no existe ninguna deuda pendiente.

**LA PARTE RECLAMADA**, habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del cual consta su entrega y recepción en el acuse de recibo el día 21-03-05, no comparece.

Consta en el expediente la contestación de la empresa reclamada a la notificación de la solicitud de arbitraje en los siguientes términos: acusan recibo de la reclamación presentada, e informan que la empresa reclamada se ha puesto en contacto con el reclamante, y tras darles las pertinentes explicaciones, le ha ofrecido una

solución que ha sido aceptada; entendiendo, por tanto, que la incidencia que ha traído causa y razón a la reclamación ha sido solucionada.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado debidamente acreditado que el reclamante procedió al pago de la deuda pendiente de importe 12,73 euros con fecha 12-11-02, como así consta en el justificante bancario aportado al expediente; no habiendo quedado acreditada la retrocesión posterior de dicho cargo.**

**Por todo lo anterior, este Colegio Arbitral resuelve que no existe deuda alguna pendiente de pago, por lo que la empresa reclamada cesará definitivamente en cualquier actuación de recobro, y realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera haberlo incluido por esta causa.**

**Asimismo, la empresa reclamada abonará mediante transferencia bancaria al reclamante la cantidad de 3,49 euros, gastos ocasionados al mismo, ya que se vio obligado a solicitar a su entidad financiera un extracto especial para acreditar el pago de la deuda.**

TINTORERÍAS





## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 836/04-JA

### TINTORERÍAS

#### Por daños en una chaqueta

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó la chaqueta a limpiar y al recogerla advierte que no se encuentra en un estado correcto ya que el cuello se encontraba rozado, le vuelven a limpiar la chaqueta y obtiene el mismo resultado, solicitó la devolución de 20 euros que había entregado a cuenta sobre los 51 euros de la totalidad de la factura. No fue informada de que con la limpieza no iba a quedar bien.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se trata de una prenda en napa anilina que presentaba roces de uso, se ha aplicado una limpieza adecuada atendiendo a sus características, se trata de una limpieza en seco con productos especiales de limpieza e hidratación para piel a la cual sigue un proceso de acabado de avivado del color aplicando un tinte colorante especial para piel anilina impermeabilizante con el planchado y pegado de bajos. El proceso es laborioso, del cual no quedó conforme la clienta con el resultado obtenido en cuello y puños, lo que se aprecia es un desgaste o pelado que queda visible al eliminar el roce, no siendo posible aplicar un tinte pigmentado que dejaría una terminación plastificada variando el aspecto natural de la piel.

El trabajo realizado es el correcto y así se explicó a la clienta que no quiso recoger la prenda ni abonar el importe restante solicitando la devolución de 20 euros que entregó a cuenta y que tiraran la prenda. La prenda se encuentra en perfectas condiciones de uso, no habiendo sufrido ningún tipo de desperfecto en la limpieza, encontrándose desinfectada, limpia y restaurada.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la prenda ha recibido un tratamiento adecuado y conveniente, encontrándose en un estado correcto dadas sus características, por lo tanto la reclamante debe abonar la cantidad de 15 euros con lo que queda saldada la totalidad de la factura y retirar la prenda.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0829/04-JA

### TINTORERÍAS

#### Por daños en una chaqueta

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó una chaqueta a la tintorería, al recogerla estaba envuelta hasta el día que se la fue a poner y advirtió que estaba encogida, acude a la tintorería y le dicen que con la plancha de vapor la estirarían, al devolvérsela la encuentra totalmente deformada, tras varios intentos de solucionar el problema resulta imposible.

Solicitan una indemnización de 100 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito de fecha 08-11-04 y manifiesta que con fecha 03-12-03 recogen tres prendas de punto para su limpieza, realizando la limpieza en seco y entregándolas el 09-12-03.

El 11-01-04 la clienta vuelve con una de las prendas que manifiesta se había encogido (en ningún momento dijo que se hubiera encogido durante su limpieza). El 12-01-04 trajo dicha prenda y otro jersey para su limpieza, en el ticket se hizo constar que la chaqueta estaba encogida y al venir a recoger estas prendas es cuando indica que se había encogido en la limpieza que se había realizado.

Ninguna de las otras tres prendas de punto que se han limpiado ha sufrido ningún daño, siendo difícil justificar que sólo una de las prendas se ha encogido, teniendo en cuenta que las cuatro han recibido el mismo tratamiento de limpieza.

Asimismo se puede observar que no toda la prenda ha sufrido el mismo deterioro cuando al realizar la limpieza en seco el tratamiento es uniforme en toda la prenda.

Tras consultar al establecimiento donde se compró la prenda, ha comunicado que posiblemente el encogimiento se ha producido al tender la prenda después de lavada al agua. En la tintorería este tipo de prendas sólo se hace en limpieza en seco.

Debido al tiempo transcurrido desde que se realizó la limpieza hasta que la clienta volvió con la prenda, más de un mes, no podemos saber si la prenda recibió otro tratamiento que no fuera limpieza en seco.

---

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que si bien se han producido daños en la prenda, ésta fue adquirida en rebajas y tiene una antigüedad de dos años, por lo que se estima una indemnización de 60 euros que la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante en efectivo, por transferencia o cheque nominativo.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0489/04-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por disconformidad sobre la prestación del servicio de limpieza en tintorería**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que dejó un traje para limpiar que no tenía manchas. En el tiquet no se puso “reserva de manchas”. Le hicieron notar que tenía un pequeño enganchón que se ofrecieron a arreglar con consentimiento del cliente. Al recoger la prenda observa una mancha negra, se le dice que es parte del estampado. Solicitó la hoja de reclamaciones. Le ofrecieron una compensación económica si aportaba el cliente la factura de la prenda. La cliente no pudo aportar factura por haberse traspasado el negocio en que la adquirió. Con posterioridad se observa que la prenda ha sido tratada en dos ocasiones. La prenda no está en posesión del cliente. Solicita una indemnización por el tiempo en que no ha podido disfrutar de la prenda y el coste de la nueva prenda que ha tenido que adquirir,

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y aporta la prenda como prueba y manifiesta que la prenda es viscosa, por lo que al tratarse de una prenda que encoge en agua el tratamiento que se le hizo fue en seco. Al observarse la prenda ante el Colegio no se encuentran las manchas negras. Reconoce que el traje se limpió dos veces porque se hizo un arreglo. Apareció una raya en ambas prendas aunque ambas se limpiaron por separado. La raya negra era prácticamente inapreciable. La prenda no se ha tocado desde entonces.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, debiendo la empresa reclamada proceder a entregar la prenda completa planchada, una vez comprobado que han desaparecido las manchas alegadas; indemnizando la empresa reclamada a la reclamante en la cantidad de 30 euros en concepto de las molestias sufridas.**



## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 483/04-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por daños en una chaqueta**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en los hechos que fundaron su reclamación incidiendo en concreto en el hecho de que llevó una prenda a limpiar, una vez examinada la prenda se apreció una marca de sudor y quedó advertida que puede que no se limpiara totalmente, dejó la prenda de lino a la que además le darían un tratamiento de apresto. Recogió la prenda y al ponérsela aparecieron unas manchas en toda la prenda, al acudir a la tintorería le dijeron que la prenda estaba manchada en su totalidad y no sólo en la axila.

Solicita una indemnización de 72 euros por los daños causados.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que dejó una chaqueta con unas marcas de sudor, ofreció a la clienta analizar la prenda ya que el tratamiento de limpieza en seco de la prenda ha sido correcto, no siendo el apresto motivo de las manchas.

### **LAUDO**

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las prueba aportadas, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación planteada por cuanto se considera que el tratamiento no ha sido correctamente aplicado, fijando una indemnización de 50 euros que la reclamada deberá abonar a la reclamante en efectivo o mediante cheque nominativo.

## **LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 429/04-JA**

### **TINTORERÍAS**

#### **Por daños en una alfombra**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en los hechos que fundaron su reclamación incidiendo en concreto en el hecho de que llevó una alfombra comprada en 2001, a limpiar en octubre de 2003, en marzo la desembala y advierte que en una zona existe un cambio de color y la fibra deteriorada, la depositan nuevamente y la vuelven a limpiar, sin embargo persisten los daños.

La alfombra fue adquirida por 48.915 pesetas (294 euros). Solicita la restitución del valor de la alfombra y el importe de la limpieza por 25,20 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que el 29-10-03, siendo remitida a otra empresa, el 05-04-04 recibe nuevamente la alfombra y se vuelve a remitir a la limpieza, la empresa de limpieza remite una carta en la que se dice que son manchas indelebles por restos de comida y bebida fijadas al tejido, de insistir en el tratamiento se causaría un mayor daño, habiendo sido el tratamiento aplicado el adecuado.

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de las pruebas aportadas, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por cuanto se considera que el tratamiento aplicado ha sido el correcto y que el actual estado de la alfombra se debe al tiempo transcurrido y al uso.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 172/04-JA

### TINTORERÍAS

#### **Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de limpieza de un abrigo**

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó el abrigo a limpiar, le dieron un plazo de quince o veinte días para ir a buscarlo, comprobó que le habían cambiado el color y estaba estropeado, se lo volvieron a llevar, y entonces tenía otro cuello, que no era el suyo, parece papel de fumar. Expone que el color del abrigo era un verde claro no tan oscuro. Lo llevó exclusivamente para limpiar, se reitera en que ahora el cuello sí es el suyo, pero que la segunda vez que lo cogió no era el suyo. No le especificaron en la tienda al presentar la prenda de que le iba a cambiar el color.

Hace tres años que lo compró, no tiene factura, pero manifiesta que le costó 250.000 pesetas de entonces.

Solicita en este acto la cantidad de 1.500 euros.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que no se ha modificado la prenda ni el cuello ni nada, las pieles las dan a hacer a otra empresa, hubo una pigmentación en cuanto a terminación, se volvió a llevar otra vez y tampoco acertaron en el engrase. Considera que el abrigo está en perfectas condiciones, lo único que hubo fue un sobre engrase en terminación y nada más.

Aporta en este acto la prenda y analítica de la prenda que hizo la empresa que efectuó el tratamiento de la prenda.

No se ha efectuado el abono de la factura de limpieza.

### LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que el tratamiento de limpieza no ha sido inadecuado, si bien es mejorable el acabado final.**

**El reclamado antes de entregar la prenda deberá efectuar un cepillado de la misma, entregándola posteriormente al reclamante sin ningún cobro por la limpieza, como indemnización por las molestias ocasionadas.**

## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0023/04-JA

### TINTORERÍAS

#### Por supuestas irregularidades en servicio de tintorería

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que llevó el vestido a limpiar a la tintorería demandada y cuando lo recogió estaba estropeado. Tenía las varillas rotas y tenía varias rayas y la cola desprendida.

Cuando reclamó en el establecimiento, el propietario le dijo que ya lo había llevado roto.

Ella le reclamó que el vestido estaba perfectamente, puesto que lo había llevado en una boda y estaba perfectamente.

Cuando el señor que la atendió le dijo que ella ya había llevado el traje roto, ella le contestó que cómo podía saberlo si él estaba de viaje ese día y se lo recogió una empleada.

El traje ya lo había llevado a limpiar en otra ocasión y se lo devolvieron perfectamente.

Enseña el traje a los miembros del Colegio Arbitral, donde se aprecian las deficiencias.

Manifiesta que compró el vestido en un establecimiento en el verano del año 2002 con un coste aproximado de 25.000 pesetas.

Reclama la reparación del vestido o en su defecto su valor en metálico.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece por escrito del que se entrega copia a la parte reclamada y a cada uno de los miembros del Colegio Arbitral, así como se adjunta al acta y al expediente.

En resumen de su escrito de alegaciones:

Su empleada recogió un vestido largo de fiesta, al ir a limpiarlo observó que llevaba las varillas (ballenas) de plástico y estaban partidas (la empleada no se fijó y no lo indicó en el resguardo que se entrega a la clienta). Confiando en la buena fe de las personas, procede a limpiarlo sin comunicárselo a la clienta, confiando en que ésta ya se habría dado cuenta.

Si se ve el vestido, a simple vista se aprecia que las varillas están estropeadas, por lo que deduce que la clienta tuvo que darse cuenta antes de traerlo a limpiar, cre-

yendo que las varillas del vestido pensaba cambiarlas después de la limpieza.

Cuando vino a recogerlo, sabiendo que las varillas del vestido estaban partidas, comenzó a insultar y a difamar delante de otras clientas, sin dar tiempo a darle la correspondiente explicación de que el vestido entró en mi establecimiento con dicho desperfecto.

Se llevó el vestido y abonó el importe de la limpieza. Al cabo de pocos días se presentó en la tintorería y comentó que se lo habían estropeado. Le dije que el arreglo valía 6 euros, y aun teniendo un seguro de responsabilidad civil, no se brindó a pagar el arreglo porque no se lo había estropeado.

La reclamante dijo que se lo habían limpiado anteriormente en una tintorería rápida de Zaragoza.

El reclamado pertenece a la tercera generación de tintoreros y sabe cuándo un vestido lleva varillas y tiene la suficiente experiencia para saber cuándo algo se puede estropear.

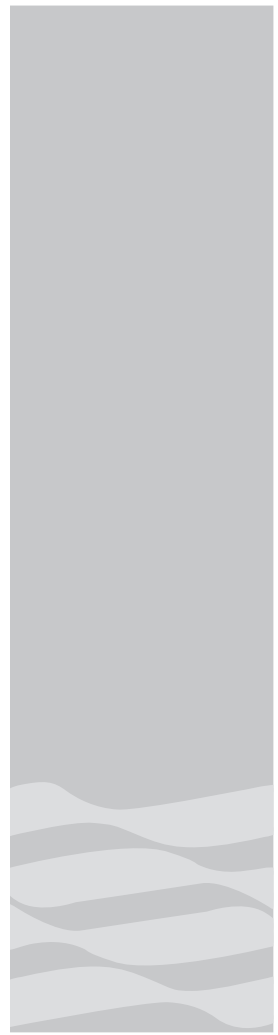
Es la palabra de la reclamante contra la del reclamado y carece de pruebas para demostrar que la limpieza fue la correcta, que su único fallo fue confiar, como siempre lo ha hecho, y no detallarlo en el resguardo. Se siente engañado y por ética no puede obligar a la Compañía de Seguros a que abone algo que él no ha estropeado.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada y a la vista de la prenda objeto de la reclamación, acuerda DESESTIMAR la reclamación de la reclamante al no quedar acreditada a la vista de la prenda que el daño haya sido causado por la limpieza que la empresa reclamada efectuó al vestido propiedad de la reclamante.**



VIVIENDA







## LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 331/04-JA

### VIVIENDA

#### Por supuestas irregularidades en trabajos de pintura en una vivienda

**LA PARTE RECLAMANTE** comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de reclamación y Solicitud de Arbitraje. Contrató los servicios del pintor, acordando un precio, previo presupuesto aportado por el pintor. En principio, tras terminar los trabajos, quedó conforme con el resultado, pero pasados unos días, aparecían cercos, se notaban los empalmes y aparecían manchas, había grietas en un foco, por lo que llamó al pintor para hacer las reparaciones. El pintor acudió a reparar las zonas afectadas, pero siguieron igual, incluso las grietas.

De nuevo intervino el pintor y, a criterio de la reclamante seguía sin quedar bien el trabajo. Pidió Hojas de Reclamaciones y el reclamado no se las aportó.

El presupuesto ascendía y no ha pagado cantidad alguna.

Optó por no dar opción al pintor a volver a entrar en su piso. Encargó la reparación de las zonas pintadas a otro pintor.

Ha aportado fotografías de varias zonas de la vivienda pintada. Da explicación de cada una de las fotografías, que son mostradas al Colegio Arbitral y al reclamado.

Aporta en el acto de audiencia nuevas fotografías, realizadas tras intervenir otro pintor. Aporta facturas de los trabajos realizados por este otro pintor y un escayolista. Factura por importe de 418,31 euros de trabajos de pintura y fecha 07-09-04 y factura por trabajos de escayolista por importe de 323,64 euros y fecha 15-09-04.

Explica que la empresa reclamada acudió sólo dos veces a su casa para hacer repastos, pero nunca le dio opción a cambiar los tonos.

Interviene el marido de la reclamante; expresa que cuando salió el pintor de su casa manifestó que ya había terminado, pero los baquetones y la zona del foco quedaron sin terminar.

**LA PARTE RECLAMADA** comparece y manifiesta que se ratifica en el escrito de contestación a la reclamación aportado al expediente. La reclamante eligió un trabajo en tierras florentinas y el material que empleó está certificado por el

fabricante. Manifiesta que ha realizado otros trabajos similares en la misma localidad y no ha tenido reclamación alguna. Explica que la reclamante vio el trabajo en tierras florentinas en su propia casa, en casa del reclamado, si bien los tonos son más fuertes y los elegidos por la cliente son diferentes, por lo que el resultado final tampoco es igual, pero mantiene que el trabajo realizado en casa de la reclamante está bien hecho.

No acepta la reclamación, considerando que el trabajo está correctamente realizado y no ha cobrado ni los materiales empleados ni la mano de obra que dedicó (total 1.075 euros, IVA incluido). Manifiesta que no ha podido tener acceso al domicilio de la reclamante para comprobar el estado de la vivienda o tomar por su parte fotografías para poder aportarlas al Colegio Arbitral. Añade que no ha sido correcta la decisión de la reclamante de encargar otros trabajos de pintura ya que, de esta manera nadie puede apreciar cuál fue el resultado de su trabajo.

A la vista de las fotografías aportadas por la reclamante, las compara con la gama de color del catálogo del fabricante. Considera que los paramentos quedaron igualados tras su trabajo de pintura, pero la luz y el flash dan zonas de claroscuro en las fotografías.

Considera que los pintores que actuaron posteriormente, no han aportado el certificado que él sí aportó, expedido por el fabricante, de haber participado, como profesional, en un curso de formación para la aplicación de tales productos. No deben compararse los resultados de su trabajo con el del siguiente pintor ya que los tonos son diferentes, por tanto el resultado visual también lo es.

Reitera que si no terminó el trabajo es porque no se lo permitió la reclamante; nunca se niega a hacer los repasos posteriores para finalizar bien los encargos.

## LAUDO

**El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, de las fotografías y de la documentación aportada,**

**CONSIDERANDO que para haber llegado a un buen Arbitraje de equidad hubiera sido preciso disponer de medios de prueba adecuados, incluso la visita a domicilio e inspección ocular de los trabajos de pintura efectuados por el reclamado y la intervención de un perito.**

**CONSIDERANDO que el único medio de prueba sobre los trabajos realizados por el reclamado son fotografías, aportadas por la reclamante, unas ampliadas y otras no, en las que se puede apreciar la existencia de defectos pun-**

tuales en el trabajo realizado, pero que no permiten adoptar una valoración concluyente respecto a la totalidad del trabajo en una estancia de 58 m<sup>2</sup>, siendo ya imposible, en el momento presente, al haber desaparecido el trabajo inicial y ser sustituido por otro al efecto.

El Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante, y en su virtud, sin declarar la resolución del contrato, procede que abone al reclamado el importe de QUINIENTOS TREINTA Y SIETE EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (537,50 euros, lo que es el 50% del presupuesto de fecha 17-03-04). El pago se hará mediante transferencia bancaria o giro postal a la cuenta que señale o domicilio del reclamado.