

Junta Arbitral de Consumo de Aragón

43

cuaderno de consumo nº 43

Dirección General de Consumo

LAUDOS 2005

Edición: Julio 2009

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón
Dirección General de Consumo

Internet: www.aragon.es/consumo

Impresión y Diseño:
Sistemas de Impresión Industrias Gráficas, S.L.

Preimpresión: Fot-Jomar'd, S.L.

Depósito Legal: Z-??????????

INDICE

Presentación	5
Telecomunicaciones	7
Enseñanza a distancia.....	151
Varios.....	181

presentación



TELECOMUNICACIONES

Junta Arbitral de Consumo de Aragón

cuaderno de consumo nº43

Dirección General de Consumo

LAUDOS 2005

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1744/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito de la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que le ofrecieron un precio en su momento pero que no tenía nada que ver con la realidad, pagó un recibo porque estaba de acuerdo con la facturación.

Expone que está de conforme con lo manifestado en las alegaciones para el acto de audiencia por la empresa reclamada y que el descodificador lo tiene en su casa y puede la empresa pasar a recogerlo cuando quiera.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, manifestando que "El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con la facturación de los servicios suscritos con nuestra compañía.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que la facturación del servicio de televisión ha sido correcta, asimismo verificamos que en la factura de noviembre se realizó un cargo por 3 meses de cuota de televisión, este es el motivo de que el importe de la misma sea más elevado. No obstante se procede, en calidad de servicio, a la anulación de la factura de noviembre de 2005, de importe 107,31 euros. De igual modo se procede al bono a favor del reclamante de la factura de enero de 2006, en la que se facturaba la penalización por cese anticipado del servicio, de importe 118,32 euros.

A fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio contratado con nuestra compañía, 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 planteada por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la facturación no fue la correcta así como tampoco el cobro de la penalización por baja anticipada.

En consecuencia la empresa reclamada procederá a la anulación de la factura emitida en noviembre de 2005 y a la del cobro de la penalización por cese anticipado del servicio, quedando resuelta la relación contractual habida entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1742/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y reitera el contenido de su solicitud de arbitraje por no estar de acuerdo con las facturas recibidas. Se le instaló la televisión por cable el 02/10/05 quedando pendiente la instalación del teléfono por motivos técnicos. Después de observar el mal servicio decidió darse de baja el 02/11/05. Le penalizan por baja anticipada al período de vigencia mínimo exigido con 120 euros, y afirma no haber sido informado de este aspecto y manifiesta que su contrato no recoge esta cláusula. No obstante, a fecha de hoy no ha recibido factura por este concepto. Le facturan la instalación completa siendo que le ofrecieron gratuidad de la misma. Respecto a las cuotas mensuales tampoco está de acuerdo con la proporcionalidad que le cobran ya que no tuvo el servicio el mes completo. Respecto a los consumos de "Mirador" en el partido retransmitido el 22/10/05 no pudo disfrutarlo porque se interrumpió el servicio, avisándolo al servicio de atención al cliente e informándole de que no se le facturaría, y sin embargo lo cargan en la factura.

Manifiesta haber pagado la totalidad de las facturas, y por lo tanto solicita la devolución del importe facturado indebidamente que asciende a 118,9 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 09/05/06 remitido vía fax, y cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, quedando incorporado al expediente.

En el mismo confirman el cese de los servicios contratados, así como la anulación de las facturas pendientes de pago emitidas en los meses de octubre y noviembre de 2005, en calidad de servicio y por las molestias ocasionadas.

Indican que el reclamante no tiene servicios dados de alta con su compañía, 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la instalación de los servicios contratados no llegó a realizarse satisfactoriamente como lo prueban los sucesivos documentos de instalación de conformidad del cliente emitidos.

Recogiendo la propuesta de la empresa reflejada en sus alegaciones de fecha 09/05/06, respecto a la anulación de las facturas emitidas, y habido cuenta de que el reclamante manifiesta haber procedido previamente a su abono, este Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada procederá a la devolución del importe abonado por el reclamante mediante transferencia bancaria, que asciende a 118,9 euros, quedando rescindida cualquier relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1733/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alegaba que con fecha 05/11/99 solicitó a una compañía de teléfonos la baja (por robo) mediante carta del número de teléfono 1; anteriormente había solicitado la baja telefónicamente.

Con fecha 13/09/02 le reclaman el importe de 3,48 euros, y aun considerando que no los debe, para que dejen de molestarle los abona con fecha 14/06/04 mediante transferencia a través de la entidad financiera BBVA.

En diciembre de 2005 intenta disponer de los puntos acumulados por consumos con su teléfono de otra compañía número 2 y no se lo permiten por ser moroso, realiza una transferencia por importe de 3,48 euros a través de la entidad financiera BBVA, con fecha 17/04/06; tampoco le autorizan el cambio de compañía con el mismo número de teléfono.

Afirma que en ningún momento reconoce que haya sido titular del número de teléfono 3. Por todo lo anterior solicita disponer de los puntos acumulados por consumo, así como autorizar la portabilidad del número de teléfono 2.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 09/05/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente. En él manifiestan que a modo de antecedente se informa que el reclamante tiene una deuda pendiente de 35,72 euros, correspondiente a la línea 1 de las facturas:

- 1/01/2000 por importe de -3,68 euros
- 1/12/1999 por importe de 21,65 euros
- 1/11/1999 por importe de 21,23 euros.

Se recibió un pago por parte del cliente por una suma de 3,48 euros.

Por otra parte, por la línea 3 tiene a su favor la cantidad de 27,87 euros que corresponden a la factura de fecha 13/09/2002 de importe -24,39 euros, y se recibió un pago por la cantidad de 3,48 euros.

En conclusión, el saldo de deudor del reclamante asciende a un saldo de 7,85 euros, por lo que en aras a dejar la reclamación solucionada y como atención comercial, proponen una compensación de esta deuda para que el cliente quede con saldo 0.

En conclusión, consideran que la reclamación ha quedado solucionada.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada toda vez que el reclamante ha aceptado la compensación de deudas propuesta por la empresa reclamada.

En consecuencia, este Colegio Arbitral declara la inexistencia actual de deudas pendientes de regularizar por ninguna de ambas partes y por tanto, podrá el reclamante hacer uso de los puntos acumulados por consumo telefónico. Asimismo la empresa reclamada facilitará (al no existir deudas pendientes) la portabilidad del número del reclamante 2 al operador telefónico que éste determine.

Igualmente la empresa reclamada adoptará las medidas oportunas para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos o registro de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1707/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en la contratación de un servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la empresa reclamada le reclama una cantidad con la cual no está conforme, ya que las facturas que recibía fueron abonadas. El importe que le están reclamando es de 282,04 euros que le indicaron lo fraccionarían en cuatro veces y no lo han cumplido, descontaron tres recibos en un día, siendo devuelto ya que pasaban 15 días y no recibieron ninguna factura en la cual detallaran lo que le están cobrando, y no poder comprobar que no cobran de más ya que lo que le reclaman es una alta cantidad y tenía las facturas abonadas. Es problema de la empresa reclamada haber facturado mal, no se niega a abonar un importe que además es incorrecto, ya que de ese dinero deberían descontar las facturas que ya están pagadas en Ibercaja, y siendo que no han respetado el fraccionamiento que le indicaron.

Pone de relieve las numerosas reclamaciones dirigidas para aclarar el conflicto, sin obtener respuesta alguna de la empresa reclamada, así como los numerosos gastos ocasionados por la negligencia de la citada.

Solicitan la anulación de la deuda existente y la baja del contrato.

El reclamante manifiesta su conformidad con respecto al abono de la cantidad de 262,26 euros que la empresa propone en sus alegaciones de fecha 16 de mayo.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 16/05/06 remitido vía fax, y cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, quedando incorporado al expediente.

En el mismo manifiesta que se va a proceder, en calidad de servicio a anular las facturas pendientes de pago por importe total de 262,26 euros. El reclamante confirma que se ha solicitado el cese del contrato de teléfono, televisión e internet aunque no tienen constancia de la misma y proceden a solicitar esa gestión que confirman está en curso.

Confirman que actualmente no tiene facturas pendientes de regularizar ni servicios contratados con su compañía.

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 dadas las irregularidades cometidas por la empresa y evidenciadas en el expediente.

En su virtud, este Colegio Arbitral hace suya la propuesta presentada por la empresa en sus alegaciones y que ha sido aceptada por el reclamante en cuanto a cancelación de la deuda existente cifrada en el importe de 262,26 euros.

La empresa reclamada dará de baja en la prestación de los servicios de telefonía, televisión e internet al reclamante, siendo rescindida cualquier relación contractual entre ambas partes.

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.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1686/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece por sí, mediante representante, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 3 de mayo de 2006 recepcionada por el propio reclamante, disponiendo el Colegio Arbitral de copia del expediente completo para su estudio y resolución.

En su reclamación de fecha registro 14/12/05 solicitaba: descuento del 30% en la factura que se le reclama, devolución del cobro de consumo mínimo ya que no le han dejado efectuarlo y rescisión del contrato sin penalizaciones.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, manifestando que "en síntesis la reclamación es por la aplicación del descuento del 30% en su factura de fecha 16/10/05, y asimismo por lo anterior la baja de su línea sin cargo alguno.

Una vez estudiada la reclamación trasladada, y efectuadas las comprobaciones oportunas, al respecto de la misma y en virtud de sus términos estrictos, deseamos poner de manifiesto que la promoción del 30% objeto de la reclamación formulada se viene aplicando con total normalidad desde su factura de fecha 16/11/05, pero que no obstante ello esta compañía ha procedido en calidad de servicio, a la anulación de su factura de fecha 16/12/05, y por ende a la devolución a su favor del importe de dicha factura de diciembre.

Que por otro lado, no ha lugar a dar la baja de la línea reclamada sin cargo adicional alguno, ya que dicha línea se activó con la empresa reclamada el 20 de septiembre de 2005.

Que consta impagada por parte del cliente, su factura de fecha 16/04/06 e importe de 21,75 euros, IVA incluido.

Solicita se acuerde Laudo desestimatorio de la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 21,72 euros, IVA incluido, que el reclamante debe".

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 el reclamante contra la empresa reclamada por entender que el descuento ofertado del 30% ha sido aplicado por la empresa aunque con

posterioridad, procediendo, por tanto, la empresa reclamada a la anulación de la factura de fecha 16/12/05, tal como expone en su escrito de alegaciones para el acto de audiencia, debiendo el reclamante abonar el resto de las facturas que queden pendientes.

Asimismo, en atención a la petición del reclamante procede la rescisión del contrato sin penalización alguna, de acuerdo con la normativa vigente.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1683/05-JA TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que en la factura emitida por la empresa reclamada del mes de septiembre se le cobra el periodo de 1 a 30 de septiembre de 2005; en la factura de octubre se vuelve a cobrar a partir del 14 septiembre hasta el 22 octubre. Reclamó telefónica y personalmente en las oficinas de la empresa reclamada no habiendo recibido información ni solución al respecto. Le comunican que para detallarle el consumo de las facturas debe abonar por ello.

Por todo lo anterior solicita devolución del importe del consumo efectuado en los 16 días de septiembre cobrados en la factura de octubre; y ya abonados en la factura de septiembre.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 05/05/06 del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral y se incorpora al expediente, manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia.

Indican que el motivo de la reclamación tiene como origen la disconformidad por cargos de llamadas en facturas de septiembre y octubre de 2005 por periodo desde el 14 hasta el 30 de septiembre.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que no se han duplicado dichos cargos, sino que se han facturado llamadas en octubre de 2005, del periodo comprendido entre los días 14 y 18 de septiembre de 2005, que no se habían incluido en la facturación de septiembre de 2005, por lo que no corresponde el abono por el periodo solicitado.

Confirman que a día de hoy el reclamante tiene contrato activo con su compañía y no tiene facturas pendientes de regularizar, ya que se ha anulado la factura T75619095 de importe 2,56 euros, referente al servicio de telefonía 1050, emitida en el periodo del 1 de septiembre al 1 de noviembre de 2002.

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 considerar que de la documentación aportada al expediente no se puede discriminar la duplicidad de llamadas facturadas, dado que el detalle de las llamadas metropolitanas no aparece desglosado en las facturas. Por ello, y en equidad, el Colegio Arbitral acuerda reintegrar al reclamante la parte prorrateada del importe de las llamadas metropolitanas correspondientes a los días de septiembre de 2005 cobradas en la factura n.º 8_200510_02_144444, de fecha de emisión 15 de noviembre de 2005.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 8 euros, IVA incluido, mediante descuento en la próxima factura que emita la reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1682/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito por la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que tuvo un contrato con la empresa reclamada durante 3 años, él había contratado por un periodo de 12 meses, solicitó un cambio de teléfono por sus circunstancias personales, pero no le hacían caso. Se fue a Alemania y posteriormente volvió y se trasladó a Valencia, por lo que le interesaba un cambio ya que les resultaba más rentable. Se ratifica en todo lo expuesto en su reclamación en su día.

Solicita no tener que pagar la cantidad de 184 euros como indemnización a la portabilidad realizada, y que sea excluido de cualquier listado de morosos en que hubiera podido quedar incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, manifestando que “el reclamante, en síntesis reclama la anulación del cargo por la baja anticipada del servicio de la empresa reclamada.

Que una vez estudiada la reclamación trasladada y efectuadas las comprobaciones oportunas, el respecto de la misma y en virtud de sus términos estrictos, deseamos poner de manifiesto que para las 2 líneas de teléfono, objeto de la reclamación, el cliente solicitó telefónicamente a la empresa reclamada dos terminales “renove” modelo “Nokia 3100” el 14/10/04 (realizó su pedido de 2 terminales móviles promocionales telefónicamente), y dichas líneas fueron dadas de baja por portabilidad el 18 de agosto de 2005, incumpliendo por ello su compromiso de permanencia de 18 meses de alta en el servicio de la empresa reclamada, siendo por ende correcto el cargo correspondiente a la baja anticipada del servicio de la empresa reclamada, todo ello en virtud del terminal “renove” solicitado a esta compañía.

El cliente al aceptar la propuesta comercial de la empresa reclamada, se comprometió a permanecer de alta en el servicio de la empresa reclamada durante los 18 meses siguientes a la recepción del terminal, y asimismo a satisfacer a esta compañía la cantidad de 150,25 euros por línea, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento antes de transcurrido dicho plazo deseara solicitar el desistimiento del servicio.

Que consta impagada por parte del cliente, de su factura de fecha 16 de septiembre de 2005, el importe de 174,29 euros, IVA incluido.

Que de conformidad con la cláusula 14 A de las condiciones generales del contrato de servicio pospago suscrito entre el cliente y la empresa 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. Solicita se acuerde LAUDO DESESTIMATORIO de la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, que el reclamante debe a la empresa reclamada, tratándose de una deuda cierta, vencida y exigible”.

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 de acuerdo con la normativa vigente no pueden existir contratos blindados ni cláusulas de penalización, no procediendo por tanto, el abono de los 174,29 euros (IVA incluido) que la empresa reclamada pretende en concepto de baja anticipada.

Asimismo, dado que el reclamante ha acreditado el abono de los consumos efectuados, la empresa reclamada procederá a dar de baja al reclamante de cualquier listado de morosos en que hubiera podido quedar incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1679/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece por sí, mediante representante, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificado mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 4 de mayo de 2006 y recepcionada por otra persona distinta del reclamante, disponiendo el Colegio Arbitral de copia de todo el expediente para su estudio y resolución.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, manifestando que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con las facturas emitidas por nuestra empresa por no haber podido utilizar el servicio.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que se ha procedido en calidad de servicio a anular la totalidad de las facturas emitidas desde marzo a septiembre de 2005.

Asimismo, le confirmamos que actualmente el cliente no tiene facturas pendientes de regularizar ni servicios contratados con nuestra compañía.”

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 por entender que se ha producido un incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato suscrito, con motivo de una mala calidad del servicio prestado por parte de la empresa reclamada.

En consecuencia, este Colegio hace suya la propuesta ofrecida por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones y acuerda que la empresa reclamada procederá a la anulación de todas las facturas pendientes de abono, quedando con ello resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1635/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en contratación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en la solicitud de arbitraje presentada en la que alega que en octubre de 2004 recibió una oferta telefónica de internet que aceptó, al día siguiente, por problemas técnicos de su ordenador, cambió de opinión y llamó para anular la solicitud de alta. Le comunicaron que no había problema, sin embargo con posterioridad recibió el contrato para su firma y un módem. Volvió a llamar, le vuelven a comunicar que no hay problema, que pasarían a recoger el módem, que enviase un fax, el que envía con fecha 13/12/04.

En enero de 2005 la empresa reclamada le envía una factura, en concepto de alta y por importe de 204,16 euros, procede a su devolución. Le han comunicado, mediante carta que ha sido incluido en el fichero Asnef.

Ha reclamado en numerosas ocasiones a la empresa reclamada, insistiéndoles en que en ningún momento ha utilizado el servicio, recordándoles que debían pasar a recoger el módem.

Respecto a las alegaciones presentadas por la empresa reclamada se encuentra conforme con las mismas.

Por todo lo anterior solicita la anulación de la factura reclamada por importe de 204,16 euros y su exclusión de cualquier fichero de morosos; así como la retirada de su domicilio del módem enviado por la empresa reclamada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 05/05/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente. En él manifiestan su imposibilidad de asistencia a la audiencia y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la facturación emitida por el servicio de internet.

Afirman que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que no existen servicios activos contratados con su compañía, ya que se tramitó el cese del contrato en el mes de marzo de 2005.

Indican que se dieron las órdenes oportunas para anular la factura emitida en el periodo del mes de diciembre de 2004 al mes de enero de 2005, por importe de 204,16 euros, al comprobarse que el reclamante no utilizó el servicio de internet ADSL.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no existe relación contractual entre las partes, al no haber sido perfeccionado contrato alguno.

En consecuencia, la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas y realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

Asimismo la empresa reclamada en el plazo de ejecución del presente laudo, procederá a la retirada del domicilio del reclamante del módem enviado en su día; quedando en propiedad de éste, en caso contrario.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1630/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo cuya recepción consta en expediente firmada con fecha 21/04/06, no comparece por sí, ni mediante representante, ni por medio alguno.

En su solicitud de arbitraje, manifestó no estar de acuerdo con el pago que se le pide por la empresa reclamada. En el expediente y aportado por el reclamante consta escrito de fecha 13/06/05 de reclamación a la empresa reclamada solicitando subsanación del error que imputa a la operadora, manifestando que le han emitido facturas por servicios que no ha solicitado (mensajes, descargas, etc.) por un importe global de 2.217,04 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 03/05/06 remitido por fax de fecha 05/05/06, de cuya copia se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral y del que queda constancia en el expediente.

Con respecto a la controversia surgida, manifiestan, que el proceso de facturación al ser un sistema automático, garantiza la autenticidad de las facturas y le ofrece la garantía que las llamadas y mensajes que aparecen reflejadas en ésta, son efectuados desde la Tarjeta Sim del reclamante.

Las numeraciones cortas que aparecen en su factura son solicitudes realizadas para recibir distintas informaciones en el teléfono móvil donde aparecen facturados, como pueden ser juegos, chat, melodías, concursos, votaciones, etc.

Estos servicios carecen de contratación previa, alta o cuota mensual, ya que es el cliente quien lo solicita voluntariamente cuando quiera con el solo requisito de tener activado el servicio de mensajes cortos en su línea móvil; mediante el envío de un mensaje corto al proveedor que elija, y el mensaje/s recibido, es el que se cobra en el móvil donde se recibe y el que aparece reflejado en factura.

El Proveedor de Contenidos es el responsable de la prestación del servicio, siendo la relación de los utilizados por el reclamante:

- 5577, 5559, 7747, 7755, 7788: My Alert, cuyo teléfono de contacto es 902 010 150
- 5522, 7717: E-Commerce Factory cuyo teléfono de contacto es 902 933 030

como se modifica esto? se elimina?

como se modifica esto? se elimina?

- 7777, 7887: Grupo Itouch Movilista España, S.L., cuyo teléfono es 902 167 777
- 5115, 51150, 5775: Netsize, cuyo teléfono de contacto es 902 010 975
- 5301, 5959, 7372, 7393, 7494: Media Fusión, cuyo teléfono de contacto es 902 010 201
- 7555: Audiotex, cuyo teléfono de contacto es 91 563 77 77
- 5511: Alvento, cuyo teléfono de contacto es 96 353 02 15X

Para atender reclamaciones sobre contenidos se remitirá el cliente al propio Proveedor de Contenidos. Informando que a través del teléfono de la AESAM (Asociación de Empresas de Servicios a Móviles) , www.aesam.org, el cliente puede reclamar directamente al proveedor de Contenidos, que participe en la misma.

Respecto al consumo de Paquetes KB Libre, corresponde a la utilización de GPRS (conexiones a la zona Live; de la empresa reclamada) con el Plan de Precios Kilobyte Libre, en lo que se refiere a navegación.

En el caso de efectuar otro tipo de uso, además de la navegación se cobra un importe adicional, tal y como se refleja en las facturas del reclamante, de las que adjuntan duplicado, como es el caso de descargas de melodías, juegos JAVA, así como suscripción y renovación a ciertos servicios.

En cualquiera de estas descargas/servicios efectuadas desde la zona Live; de la empresa reclamada, se informa del precio adicional de los mismos así como que para acceder debe seleccionarlo. Una vez seleccionado se vuelve a confirmar el precio antes de ejecutarlo.

Entienden que no corresponde abono alguno a favor del reclamante.

Solicitan la reconversión de la deuda de la Cuenta de Cliente de la empresa reclamada número 12327054 del reclamante, por importe de 2.271,56 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas generadas desde 08/03/05 a 08/12/05, ambas incluidas, y que puede hacer efectiva a través de su Departamento de Gestión de Cobros, donde le informarán de los diversos métodos de pago aceptados por la compañía.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones alegadas por la parte reclamada acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado que las llamadas efectuadas no se hayan realizado desde el terminal del reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1623/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades de facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la vista. Se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alega que solicitó la baja de la empresa reclamada y devolvió el terminal recibido con fecha 16/12/04, por lo que solicita la anulación de todas las facturas posteriores a dicha fecha y la devolución de los importes indebidamente cobrados.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 05/07/06, entregándose una copia del mismo a los miembros del Colegio Arbitral y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante respecto a la facturación emitida.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha podido confirmar la rectificación de la factura TI44958486 anulando el cargo correspondiente a gastos de envío del terminal enrutado. Asimismo comunican que se va a proceder al abono de 71,63 euros, por calidad del servicio, correspondiente a los meses de diciembre de 2004 a octubre de 2005.

Indican que a fecha de hoy la reclamante no dispone de servicios contratados, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la pretensión de la reclamante coincide sustancialmente con la oferta realizada por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve hacer suyo el ofrecimiento de la reclamada, y en su virtud:

1. La empresa reclamada abonará a la reclamante el importe total de las facturas emitidas desde diciembre de 2004 a diciembre 2005, y que ascienden de 76,01 euros. Consta en el expediente que con fecha 25/01/06 la reclamada ingresó a la reclamante la cantidad de 50,40 euros; en consecuencia la empresa reclamada deberá abonar la diferencia entre ambas cantidades que asciende a 25,61 euros.

- 2. La empresa reclamada cesará 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 hubieran podido incluirla por esta causa.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1540/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece personalmente ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma, como consta en el expediente, mediante carta certificada y con acuse de recibo firmado por el reclamante y sellado por el servicio de Correos con fecha 26 de abril de 2006.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que “el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con las facturas emitidas por parte de nuestra compañía.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que se procedió al cese suscrito con nuestra compañía. Asimismo, se ha comprobado desde la central de conmutación que las llamadas han sido realizadas desde el domicilio del cliente y por lo tanto no procede la anulación del consumo. La deuda total del cliente asciende a 1.324,34 euros, en facturas con periodo comprendido entre el 1 de enero de 2005 hasta el 31 de julio de 2005. Les informamos que para realizar el abono correspondiente 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.
- Realizando una transferencia bancaria a nuestra cuenta del BBVA, 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 aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que las llamadas en controversia no se hayan efectuado desde el número de teléfono del reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- **declarar que el reclamante abonará a la empresa reclamada, la cantidad de 1.324,34 euros mediante uno de los métodos indicados por la empresa en el escrito de alegaciones al acto de audiencia;**

- una vez satisfecho dicho importe de 1.324,34 euros, no quedarán facturas pendientes de regularizar y quedará resuelta cualquier vinculación contractual entre el reclamante y la empresa reclamada;
- asimismo, una vez satisfecho dicho importe de 1.324,34 euros, la empresa reclamada, hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1491/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alegaba que desde el 2004 tiene servicio con una empresa de telefonía distinta a la reclamada; que la empresa reclamada acudió a su domicilio para ofertarle sus servicios; aceptó y suscribieron un contrato de telefonía y televisión. Sin embargo, no pudieron realizar la instalación porque la televisión era antigua. Comenzaron a enviarle facturas. Ha reclamado a la empresa reclamada, comunicándole que no dispone de servicio, pero su petición no ha sido atendida. Afirma que la empresa reclamada en ningún momento le ha prestado los servicios contratados.

Por todo lo anterior solicita la baja definitiva de la empresa reclamada; así como su exclusión de cualquier fichero de morosos en que hayan podido incluirla.

Respecto a las alegaciones al acto de audiencia presentadas por la empresa reclamada se muestra conforme con las mismas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 06/04/06, entregándose una copia del mismo a los miembros del Colegio Arbitral, así como a la reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el cese del contrato con su compañía.

Indican que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que se ha cursado el cese del contrato y en calidad del servicio proceden a anular todas las facturas emitidas desde diciembre de 2004 hasta julio de 2005 por importe total de 91,69 euros.

Informan que a día de hoy la reclamante no dispone de servicios contratados con la compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que en ningún momento la reclamante ha llegado a disponer de los servicios contratados.

Este Colegio Arbitral resuelve hacer suya la oferta realizada por la empresa reclamada, y en consecuencia ésta procederá a la anulación de todas las emitidas; declarando resuelta la relación contractual existente entre las 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 hubiera podido incluirla por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1485/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje en la que alegaba que después de dos apagones en la señal analógica de su televisor y ante la amenaza de desconexión accedió a cambiar el descodificador analógico por uno digital. Este hecho le ha supuesto una merma en las prestaciones de las que disfrutaba, puesto que el nuevo aparato no puede, por sí solo, cambiar de canal, mientras que el analógico funcionaba como un vídeo, y disponía de 8 memorias programables para programas diarios, semanales, de fin de semana y eventos aislados, encendiéndose y apagándose de forma automática en el canal deseado y pudiendo programarse con mucha antelación. Sin embargo, con el descodificador digital ha de realizar los cambios de forma manual.

En un principio se negó al cambio de descodificador, los técnicos de la empresa reclamada le convencieron de que dispondría de las mismas prestaciones, sin embargo el nuevo descodificador no resultó programable.

Ha realizado numerosas reclamaciones a la empresa reclamada, tanto telefónicas, como por escrito, enviando cartas al Departamento de reclamaciones de la empresa reclamada en fechas 4 de agosto, 12 de septiembre y 19 de septiembre de 2005; sin embargo no ha obtenido ninguna respuesta satisfactoria.

Una vez cambiado el descodificador no recibió las nuevas facturas hasta transcurridos tres meses.

Por todo lo anterior solicita devolución de la prestación perdida (que el descodificador sea programable) y devolución de 2,89 euros cobrados de más por la oferta de alquiler de descodificador no respetada en los meses de agosto y septiembre de 2005.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 07/04/06, entregándose una copia del mismo a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del cliente tras la modificación de descodificador solicitado.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha podido comprobar que dicha modificación fue aceptada por el titular debido a que el precio que abonaba anteriormente por los productos de telefonía, televisión e internet 256

eran menos ventajosos que el precio resultante del cambio de producto de internet a 1 mega y televisión a través de telefonía digital y no analógica; por ello, no pueden acceder a la reclamación del reclamante debido a que el producto de televisión que antes poseía, al estar descatalogado y por la próxima desaparición de la tecnología analógica, implique que para poder acogerse a la nueva promoción necesite el cambio de descodificador; no obstante desean expresar disculpas por las molestias que la modificación le haya podido ocasionar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 en los meses de agosto y septiembre de 2005 se facturó incorrectamente el importe del alquiler del descodificador, y en consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de 2,89 euros (IVA incluido); abono que realizará mediante envío de talón nominativo a su domicilio.

Asimismo, este Colegio Arbitral resuelve desestimar la solicitud relativa a la recuperación de las prestaciones de programación del sistema analógico, dada la difícil viabilidad práctica y tecnológica de cualquiera de las alternativas planteadas por el reclamante; máxime cuando éste ha aceptado una modificación contractual que conlleva un cambio tecnológico (de sistema analógico a digital) y de tarifas.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1473/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la vista y ratificándose en su solicitud de arbitraje en la que manifestaba que con fecha 15 de marzo de 2005 se dio de baja telefónicamente con la empresa reclamada debido al mal funcionamiento del servicio; sin embargo siguieron facturándole y amenazándole con cortar la línea cuando ya estaba de alta con otra operadora. La última factura que ha abonado corresponde al periodo del 15/02/05 al 15/04/05. Envió un fax con fecha 20 de junio de 2005, solicitando de nuevo la baja, dado que seguían enviándole facturas.

Solicita la baja definitiva de la empresa reclamada, devolución de los 2 meses pagados (del 15 de marzo al 15 de mayo de 2005), importe de las llamadas al servicio de información de la empresa reclamada e indemnización por los daños y perjuicios que cifra en 3.000 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 06/04/06, entregándose una copia del mismo a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la facturación emitida por su compañía.

Una vez analizada la reclamación se ha comprobado que la fecha en que tienen constancia de la solicitud por escrito de cese del servicio es la del fax de 20 de junio de 2005 por lo que las facturas anteriores a esa fecha son correctas; no obstante, en calidad del servicio, proceden a la anulación de las facturas pendientes de cobro, por un importe total de 246,77 euros.

Indican que a fecha de hoy el reclamante no dispone de servicio contratado con su compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

En lo concerniente a la indemnización por daños y perjuicios solicitada, señalan que no han quedado acreditados, y en consecuencia, la hipotética estimación de la procedencia de una indemnización, sin existir indicio de prueba de su existencia situará a su compañía en absoluta indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando un enriquecimiento injusto del reclamante, incompatible con la finalidad pretendida por nuestro ordenamiento.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 ha quedado acreditado que el servicio de ADSL y telefónico contratado con la empresa reclamada comenzó a ser prestado por otra operadora desde la fecha de 30/03/05, y sin embargo la empresa reclamada siguió facturando indebidamente.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada abonará al reclamante el importe de 23,20 euros, correspondientes a la parte proporcional de la factura T152115143 (emitida con fecha 11 de mayo de 2005), por el periodo de tiempo en que ya no le era prestado el servicio; abono que realizará mediante envío de talón nominativo a su domicilio.

Asimismo este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas con posterioridad a la de fecha 11 de mayo de 2005, quedando resuelta la relación contractual existente entre ambas partes, sin que queden, tal y como reconoce la reclamada, facturas pendientes de regularizar.

Se desestiman las indemnizaciones solicitadas, tanto de llamadas al servicio de información 902 de la empresa reclamada como de daños y perjuicios, dado que no han quedado debidamente acreditados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1471/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrataron un terminal con la empresa reclamada, al revisar la factura se constatan ciertos errores –no aplicando tarifas de fin de semana, incumplimiento de horario reducido, duplicación de mensajes, error de numeración...– se intentan poner en contacto con el Departamento de Atención al Cliente resultando imposible solventar la incidencia, actualmente le continúan facturando irregularmente.

Solicita la devolución íntegra de las facturas emitidas hasta la fecha de la reclamación (enero-agosto de 2005) por importe de 304,38 euros IVA incluido y la rescisión sin cargo de los contratos actuales de los móviles sujetos a reclamación.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 25 de abril de 2006 y manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas se manifiesta que con el fin de solucionar la controversia se ha procedido a efectuar las siguientes gestiones:

Devolución de 2,43 euros más IVA por la promoción de fin de semana.

Abono de 3,31 por llamadas tarifadas sin tener en cuenta que se realizan dentro del horario de tarifa reducida.

Devolución de 5,03 euros IVA no incluido por los SMS duplicados.

Abono de 0,50 euros IVA no incluido por una llamada a un número de 10 cifras.

Respecto a la reclamación sobre el establecimiento de llamada no le corresponde ajuste alguno toda vez que a todas las llamadas respecto de todas las tarifas se les debe añadir.

No existe incidencia alguna respecto la tarificación del consumo WAP de la línea del reclamante.

El importe total a devolver a favor de la cliente es de 11,27 euros.

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 ha quedado debidamente acreditado que se produjeron errores en la facturación

tal y como reconoce la propia empresa, si bien el coste por establecimiento de llamada que se reclama figura en la publicidad de la empresa reclamada aportada por la reclamante por lo que no procede su devolución. Asimismo en relación con las llamadas efectuadas a los servicios WAP, señalar que dicho servicio forma parte del terminal ofertado por la empresa y no consta que la reclamante hubiera solicitado su desactivación. Finalmente en relación con el resto de llamadas se entiende que al haber sido realizadas, no procede su devolución, sin perjuicio de lo anterior, este Colegio Arbitral hace propia la oferta realizada por la empresa reclamada procediendo a la devolución de 11,27 euros más IVA, así pues un total 13,10 euros mediante ingreso en la cuenta corriente en que están domiciliadas las facturas.

Asimismo, en cuanto a la pretensión de rescisión de los contratos, el Colegio Arbitral estima que existen motivos suficientes para rescindir los mismos sin penalización alguna, debiendo en este supuesto la reclamante restituir los terminales en cualquier distribuidor de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1469/05-JA TELECOMUNICACIONES

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece mediante escrito y manifiesta que habiendo recibido la revista MAS n.º 4 correspondiente al mes de octubre decidió acogerse a las ofertas que ofrece y renovar el terminal. En la página web de la empresa reclamada Plan Renove escoge el modelo Nokia 6030, en la revista aparece con Bluetooth y en la página web figura el precio de 49 euros, en el distribuidor la empresa reclamada le informa de que este modelo no dispone de Bluetooth y se debe a un error de imprenta.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 25 de abril de 2006 y manifiesta que una vez estudiada la reclamación y efectuadas las comprobaciones oportunas se manifiesta que la información que se contiene en la revista es de carácter general y tiene una naturaleza meramente orientativa pero no debe ser considerada como el elemento fundamental y decisivo para tomar la decisión de adquisición de un terminal toda vez que la consumidora pudo y debió consultar con los servicios de la empresa reclamada.

La información contenida en la revista tiene un carácter orientativo y no tiene por qué ser completa ni se puede excluir cualquier error tipográfico en la misma por su carácter divulgativo.

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 la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que las características del terminal solicitado dependen del fabricante y no de la empresa reclamada. Asimismo la revista remitida tiene carácter divulgativo figurando el terminal elegido por la reclamante como objeto de próxima oferta y siendo inviable el cumplimiento de la pretensión de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1467/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece a través de su esposa, debidamente acreditada, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito por la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que solicita en este acto el importe de un recibo correspondiente a una mensualidad que le habían cobrado sin haber disfrutado del servicio. Expone que le hicieron una preinstalación sin llegar a tener servicio efectivo y le pasaron el primer recibo al siguiente día de hacerla.

Solicita que vengan a quitarle la preinstalación que le hicieron.

Solicita la anulación del recibo cobrado indebidamente y la regularización del resto de las facturas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito manifestando que “El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la emisión de facturas en concepto del servicio de telefonía.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que ya se ha procedido al cese del servicio con nuestra compañía, al abono del importe de 8,47 euros en concepto de cuota del servicio de telefonía, con el objeto de regularizar su situación, correspondiente al mes de julio de 2005 y a la anulación de las facturas pendientes de cobro, correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo, junio y agosto de 2005 cuyo importe es de 46,48 euros.

Les indicamos que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio contratado con nuestra compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

Asimismo, se han tomado las medidas necesarias para que este hecho no vuelva a producirse.”

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 por considerar que las medidas propuestas por la empresa reclamada son adecuadas a la pretensión planteada.

Por tanto, la empresa reclamada abonará mediante talón nominativo enviado al domicilio del reclamante la cantidad de 8,47 euros (IVA incluido)

correspondiente al mes de julio, así como la anulación de las facturas pendientes de cobro de marzo, abril, mayo, junio y agosto de 2005, cuyo importe asciende a 46,48 euros (IVA incluido).

Asimismo la empresa reclamada procederá a dar de baja del servicio al reclamante, si no lo hubiera realizado.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1465/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en enero de 2005 adquirió un router que no paró de darle problemas, siendo sustituido por otro que tampoco funcionó. Se lo han cambiado tres veces. En el mes de junio de 2005 reclama por escrito a la empresa reclamada, acuden los técnicos a su domicilio, haciendo una prueba con cable, y sin embargo el router inalámbrico seguía sin funcionar. De nuevo en el mes de julio reclama por escrito a la empresa reclamada, acuden los técnicos a su domicilio, y sin su previa petición proceden a sustituir el router. A partir de este momento comenzó a funcionar.

Ha reclamado en infinidad de ocasiones y la empresa reclamada le comentaba que la línea se encontraba en perfectas condiciones.

Con fecha de emisión 19 de septiembre de 2005 recibe la factura TA17R2198893 por importe de 310,86 euros, se encuentra conforme con abonar el importe de cuota, línea básica y consumos, así como cuota del servicio de ADSL, pero no los otros conceptos de la factura, dado que se trata de servicios no solicitados. Procede a la devolución de la factura. No obstante, con posterioridad la empresa reclamada le ha descontado el importe de 239,12 euros, habiendo procedido al abono del resto.

La empresa reclamada procedió a cortarle la línea en dos ocasiones (octubre 2005 y enero 2006).

Por todo lo anterior solicita de la factura TA17S20966542 la restitución del importe de 39,07 euros correspondiente a un desplazamiento a su domicilio y 15 euros en concepto de cuota de rehabilitación del servicio de la factura TA1E32420191.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción, con fecha 20/03/06, no comparece. Consta en el expediente escrito de contestación a la reclamación, de fecha 22/11/05, en el que informan que, en atención al cliente, se han reintegrado la cantidad de 239,12 euros que corresponden a la reclamación que se presentó por ese motivo, importe que será transferido en su cuenta.

Consideran haber atendido a lo solicitado por el reclamante, al que ruegan se transmitan disculpas por las molestias ocasionadas.

LAUDO

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

ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que efectivamente se han producido irregularidades desde el momento de la puesta en funcionamiento del módem router inalámbrico que han dado lugar al desplazamiento de los técnicos con el fin de solventar el problema por lo que procede la restitución del importe de 39,07 facturados por este concepto y efectivamente abonados.

Asimismo se produjo la suspensión temporal del servicio en la línea derivado de la incidencia en el abono de la factura de septiembre de 2005 por lo que deberá ser reintegrado el importe de cuota por rehabilitación del servicio del 4/01/06 e importe de 15 euros.

En virtud de lo anteriormente descrito, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad total de 54,07 euros mediante transferencia en la cuenta en la que el reclamante tiene domiciliados sus recibos con la reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1457/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de Arbitraje. De buena fe contabilizó el plazo de 18 meses para poder hacer la portabilidad y subsiguiente la reclamación. Al volver a contar el plazo se ha dado cuenta actualmente que es un plazo de unos 17 meses. La segunda línea no ha hecho uso de la misma porque había tenido la controversia referida con la penalización; como le seguían facturando y no le daban de baja, extrajo la tarjeta del móvil, lo que seguramente causó la baja y una nueva penalización. Solicita que se le anule la deuda por la penalización de la segunda línea, ya que la baja ha sido consecuencia de la controversia, considerando que debería abonar únicamente 41,76 euros del consumo mínimo más la penalización de la primera línea, de 174,29 euros, que ascienden a un total de 216,05 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente, mediante carta certificada y con acuse de recibo firmado por la empresa y sellado por el servicio de Correos con fecha 16 de marzo de 2006.

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 considerando que no se le puede imputar responsabilidad a la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1451/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que estando dada de alta con la empresa reclamada con un contrato para residenciales de acceso indirecto 1050 y tarifa plana reducida de internet, la empresa reclamada mediante un cambio de contrato, sin su consentimiento ha variado su contrato a empresas.

Por otro lado, cada vez que se ha conectado a internet le han cobrado, sin embargo tenía contratada tarifa plana, y ello porque la empresa reclamada sin su consentimiento ha variado su contrato y los servicios contratados.

Afirma que la empresa reclamada le ha devuelto el importe de dos facturas, por importe de 29,87 y 130,41 euros.

Con fecha 15 de marzo de 2006 ha solicitado la baja de todos los servicios contratados.

Por todo lo anterior solicita el abono por parte de la empresa reclamada del importe de 67,86 euros, cantidad resultante de restar al importe total abonado por las facturas correspondientes (386,82 euros), el importe devuelto ya por la empresa reclamada, en dos veces (130,41 euros y 29,87 euros) y la cantidad que, a su juicio, debió efectivamente abonar, que es de 158,68 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 23/03/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo en la segmentación del contrato suscrito con su compañía.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que el contrato pasó a residencial anulándose el contrato de empresas; comprobando que las facturas pendientes de pago en los meses de octubre y noviembre de 2005 en el contrato de empresas fueron anuladas. En cuanto al resto de facturación emitida es correcta.

Del mismo modo indican que el contrato residencial 1050 fue anulado por la solicitud cursada por el reclamante en el mes de marzo de 2006.

Indican que a fecha de hoy el reclamante no dispone de servicio contratado con su compañía, 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 el reclamante contra la empresa reclamada y entendiendo que ha existido un cambio entre el contrato residencial y el de empresas, sin que conste que fuera solicitado previamente por el reclamante, que la empresa reclamada indemnice al reclamante con la cantidad de 67,86 euros IVA incluido, mediante cheque nominativo que enviará a su domicilio; cantidad que se estima como la diferencia entre lo abonado por el reclamante y lo que se entiende debió de abonar el mismo en razón del servicio prestado y del contrato suscrito.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1450/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por disconformidad sobre la aplicación de las promociones ofertadas por la empresa reclamada y facturación incorrecta

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que hizo un contrato en marzo de 2005 que no ha sido cumplido y con una facturación incorrecta. Sigue con la línea activada aunque la compañía dice que está de baja. El contrato que le ofrecieron era de empresa aunque él no tiene empresa alguna. Le facturaban por el contrato suscrito y por televisión aparte cuando en el contrato estaba todo incluido. No pagó la televisión y este servicio no lo disfrutó nunca porque se lo cortaron. El resto de conceptos contratados los abonó siempre hasta el momento en que interpuso la reclamación. Solicita la resolución del contrato o la regularización de la situación para poder contratar con otro operador.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que la aplicación de la promoción es correcta. Se ha procedido a rescindir el contrato suscrito tomando como referencia la fecha de recepción de la documentación requerida. Solicita el pronunciamiento del Colegio sobre la cantidad pendiente de pago que asciende a 53,87 euros.

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 la baja del servicio se solicitó de manera fehaciente con fecha 22 de septiembre de 2005 y no procediendo por tanto el abono de la factura de fecha octubre de 2005 por incluir únicamente cuotas mensuales, pues éstas son pagadas por adelantado. En consecuencia la empresa reclamada procederá a resolver el contrato suscrito con el reclamante, anulando todas las facturaciones que estuvieran pendientes de pago y atenderá la solicitud de portabilidad del reclamante si éste lo solicita. Asimismo adoptará las medidas oportunas para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos o registro de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1420/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de Arbitraje. Se dio de alta el 7 de febrero de 2004. Hizo la portabilidad a otra empresa el 10 o 12 de julio de 2005, fecha en la que tiene factura con el nuevo operador. No se negaría a pagar los consumos realizados, pero considera que no procede pagar la sanción. Solicita la anulación de la deuda de 181,85 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que «la reclamante, en síntesis reclama la anulación del cargo por la baja anticipada del Servicio de la empresa reclamada ya que según dice ha cumplido con el compromiso de permanencia de 18 meses.

Que la línea de la cliente, ahora reclamante, fue dada de alta con la empresa reclamada el 7 de febrero de 2004 y dicha línea fue asimismo dada de baja con esta compañía el 7 de julio de 2005, incumpliendo por ello el compromiso de permanencia de 18 meses al que se había comprometido en virtud del Contrato Clientes Particulares que suscribió con esta compañía.

Por lo arriba expuesto, deseamos poner de manifiesto que, según lo dispuesto en el punto 3 de las Condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional, que se hallan contempladas en el reverso del contrato suscrito, y del que tiene copia la reclamante, “la adquisición por parte del cliente de un terminal a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del presente contrato, a permanecer de alta en el servicio de la empresa reclamada durante los 18 meses siguientes a la firma del contrato. El cliente se obliga a satisfacer a la empresa reclamada la cantidad de 150,25 euros, impuestos indirectos no incluidos, si en cualquier momento, antes de transcurrido dicho plazo deseara: A) (...)

B) Solicitar el desistimiento del Servicio o si se produce la baja del mismo (incluido en este supuesto el caso de alta en el Servicio prepago de la empresa reclamada en transición desde la modalidad de prestación del Servicio pospago), o la interrupción o suspensión del mismo a instancia de la empresa reclamada, en los términos y la forma dispuestos en las Condiciones Generales del Servicio pospago de la empresa reclamada”.

Además, la adquisición del terminal móvil a precio promocional por el cliente implica “la aceptación de sus condiciones a la firma del contrato”.

Que actualmente consta impagada por parte de la cliente, ahora reclamante, su factura de fecha 26-07-05 e importe de 181,85 euros, IVA incluido, que incluye el cargo correspondiente por la baja anticipada del Servicio de la empresa reclamada, siendo este importe la deuda que aquél ostenta frente a la empresa reclamada.

Que, de conformidad con la Cláusula 14, letra A, de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio Pospago suscrito entre el cliente y la empresa 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".

Y 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 –Zaragoza– en relación a la reclamación presentada por la reclamante, de acuerdo con las alegaciones expuestas en el cuerpo del presente escrito y en su virtud se acuerde laudo desestimatorio de la reclamación planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 181,85 euros, IVA incluido, que la reclamante debe, 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 la reclamante, considerando que ha quedado acreditado que no ha transcurrido el periodo de 18 meses de permanencia reflejado en el contrato.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1418/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje. Tenía un contrato con la empresa reclamada, se le estropeó el teléfono móvil, llamó a la empresa y le dijeron que no podía comprarlo en una tienda, por lo que lo compró a través de la operadora. El teléfono no funcionaba desde el primer momento, y en atención al cliente de la empresa reclamada no le daban una solución. Estuvo meses llamando y no le daban una solución. Finalmente fue al banco y dijo que devolvieran el último recibo de 80 euros. Le llamaron y le dijeron que le iban a incluir en el fichero de morosos. Así lo hicieron, y le cortaron el teléfono. Un día le llegó una carta diciendo que debía 354,62 euros. Una vez le llamaron y le dijeron que le perdonarían la deuda excepto el último recibo de consumos, lo cual no aceptó la reclamante. Solicita que se anule la deuda que la empresa reclamada dice que mantiene con la empresa (354,62 euros), que se proceda a la anulación efectiva del contrato y que se le excluya del fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada con acuse de recibo firmado y sellado por la empresa con fecha 13 de marzo de 2006 y firmado y sellado por el servicio de Correos con fecha 15 de marzo de 2006.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante, por considerar que el inadecuado funcionamiento del servicio de atención al cliente de la empresa reclamada, ha generado una deuda no imputable a la voluntad de la reclamante.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- Que la empresa reclamada procederá a la anulación de la deuda de 354,62 euros, quedando resuelta la relación contractual entre las partes.
- Asimismo, la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para que la reclamante sea excluida de cualquier registro de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluida la reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1417/05-JA**TELECOMUNICACIONES****Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica**

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de Arbitraje. Desde el primer momento que contrató telefónicamente los servicios de la empresa reclamada ha tenido problemas de funcionamiento. Estuvieron varias horas para hacer la instalación, que no fue adecuada. Desde esa misma noche se colgó el servicio de internet. No funcionaba en ningún momento el servicio de internet. Por lo tanto, quería darse de baja y así lo decía por teléfono, pero aún así le enviaron un técnico, pero no podía hacer nada. Le dijo que para darse de baja, tenía que volver a llamar por teléfono. Luego ya no le cogían el teléfono. Tampoco ha recibido la copia del contrato para firmarlo. Una vez por teléfono le dijeron que ya le habían tramitado la baja, y que irían a retirar los aparatos. Pasó un mes, pero no habían venido; llamó y le dijeron que no constaba que se hubiera dado de baja; envió un fax, que también ha dicho la empresa que no ha recibido. Tuvo que volver a enviar otro fax. Le seguían llegando facturas. Luego le dijeron que le darían de baja, pero que tenía que pagar una penalización por baja anticipada, pero ella nunca había recibido el contrato. No ha abonado ninguna factura; hay facturas emitidas desde el 25 de abril de 2005 hasta el 3 de septiembre de 2005. Solicita la anulación de todas las facturas pendientes de pago y la anulación del contrato.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que “el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad de la reclamante respecto a la facturación emitida ya que no pudo disfrutar de los servicios por las incidencias técnicas sufridas.

Una vez analizada la reclamación de referencia y toda la información disponible en nuestros sistemas, se ha procedido a confirmar el cese de los servicios contratados por las incidencias sufridas en los servicios.

Asimismo hemos confirmado la anulación de las facturas pendientes de pago emitidas en el periodo de mayo a julio de 2005, ya que no disfrutó la reclamante de los servicios.

Por último les indicamos que a fecha de hoy la reclamante no tiene ningún servicio contratado con nuestra compañía, 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 considerar que nunca se han llegado a prestar adecuadamente los servicios contratados.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- declarar resuelta cualquier relación contractual entre la reclamante y la empresa reclamada;**
- y anular todas las facturas pendientes de pago, si no se hubiera efectuado con esta fecha, no quedando, de esta forma, facturas pendientes de regularizar.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1332/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que no se dieron de baja de su anterior operadora porque de la empresa reclamada les dijeron que ellos se encargaban de gestionarlo todo, que no tendrían ningún problema. Expone que fue atendida por un comercial de la empresa reclamada del que aporta nombre y número de teléfono.

La cantidad de 104,40 euros es la penalización que le impone su anterior operadora por la baja anticipada, y que reclama a la empresa reclamada. Manifiesta que hasta el 22 de mayo no le funciona todo en condiciones. Reconoce el abono de 13 euros efectuado por la compañía reclamada.

Actualmente tienen contratado el pack completo de teléfono, televisión e internet.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito manifestando que: "El motivo de la reclamación planteada tiene origen en el desacuerdo con las facturas emitidas por nuestra compañía.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que la facturación es correcta, pues se corresponde con los servicios contratados, de los cuales está haciendo uso el reclamante. Por otra parte se pudo comprobar que se le aplicó la compensación correspondiente al periodo de incidencias en la instalación del servicio de telefonía. Por último, les comunicamos que esta compañía no puede hacerse cargo de las facturas emitidas por otros operadores.

Les confirmamos que al día de hoy, el reclamante, dispone de sus servicios de telefonía, televisión e internet contratados con normalidad y ninguna factura pendiente de regularizar."

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 considerando que debe ser el titular del contrato la persona legitimada para tramitar la baja en los servicios con proveedores de internet.

Además, se desestima la reclamación contra la empresa reclamada por importe de 104,40 euros ya que esta cantidad es la exigida por la anterior operadora en concepto de penalización por baja anticipada, y esta penalización sería exigible tanto si la baja la solicita el titular como un tercero en su nombre.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1315/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción con fecha 06/03/06 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 alega que es injusto que el importe de una llamada que tiene una duración de un segundo se cobre por un minuto; en ningún momento se dice que aunque no llegue al minuto te lo van a cobrar igualmente. Solicita que se le facture por segundos y no por minutos las llamadas un número 905.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción, con fecha 03/03/06 no comparece personalmente, ni constan alegaciones en la tramitación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 ha existido incumplimiento contractual por parte de la reclamada dado que la tarificación aplicada ha sido acorde con las características especiales del servicio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1307/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que se reitera en lo expuesto en su escrito de reclamación y que no está conforme con las alegaciones expuestas por la empresa reclamada. El que hizo la gestión fue su hermano y su padre. En el mes de febrero el servicio de televisión era defectuoso, se devolvió el recibo de este mes y llamaron al servicio técnico, finalmente no fue nadie. Dan de baja el servicio pero siguen facturando y cobrando. Lllaman por teléfono pero no se ponen de acuerdo y no se soluciona el asunto. Les han cobrado dos meses, febrero y julio sin servicio. Se comunica por teléfono la solicitud de baja, y le comunican que el mes de julio ya no se lo cobrarían.

Concreta su reclamación en lo siguiente: La anulación de la factura de febrero de 2005, así como la de julio de 2005. También reclama la devolución de los importes de las facturas de marzo, abril, mayo y junio de 2005 a razón de 28,19 euros cada mes en los que estuvo sin servicio.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, manifestando que: "El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante con el abono de las facturas emitidas por esta compañía. Solicita devolución de las facturas abonadas.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que las facturas emitidas son correctas, el reclamante tiene facturas pendientes de pago de los meses de febrero y julio de 2005 por lo que le informamos que no procede la devolución de los importes ya abonados.

No obstante en calidad de servicio procedemos a anular las facturas impagadas las cuales detallamos a continuación:

8 200502 02 060651 de febrero de 2005 por importe de 55,38 euros.

8 200507 02 202489 de julio de 2005 por importe de 28,19 euros

Asimismo informamos que a día de hoy el reclamante no tiene servicios en activo con esta compañía 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 el reclamante contra la empresa reclamada ya que procede la devolución de los importes abonados en concepto de televisión durante el periodo que estuvo sin este servicio.

Por ello, la empresa reclamada procederá a la anulación de las facturas 8 200502 02 060651 de febrero de 2005 por importe de 55,38 euros, y a la 8 200507 02 202489 de julio de 2005 por importe de 28,19 euros.

Además la empresa reclamada compensará por el periodo en que estuvo sin servicio de televisión, habiendo pagado las cuotas (correspondientes a marzo, abril, mayo y junio de 2005) a razón de 28,19 euros mensuales. En este concepto la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de CIENTO DOCE EUROS CON SETENTA Y SEIS CÉNTIMOS (112,76 euros), mediante transferencia bancaria a su cuenta corriente, o bien giro postal o talón nominativo enviado a su domicilio.

La empresa reclamada operará la baja del servicio de televisión por cable, sin reclamar cantidad alguna por este concepto.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1304/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje.

Alega que con fecha 13/05/05 firmó un contrato con la empresa reclamada, modalidad promoción primavera-05; finalizando la instalación el día 31 de mayo.

Antes de la firma, acordaron verbalmente con el comercial de la empresa reclamada una serie de cláusulas que no se ajustaron al contrato escrito; se omitieron, tergiversaron y desvirtuaron cláusulas y datos del contrato escrito, incumpliendo de esta forma el contrato verbal previamente aceptado.

Con fecha 10 de junio se le pasa al cobro la 1.^a factura, periodo facturado del 1 al 31 de mayo, por importe de 74,99 euros. Tras interponer reclamación en las oficinas de la empresa reclamada en Zaragoza se procede a su devolución. Se ponen en contacto telefónicamente con la empresa reclamada con el fin de abonar sólo las prestaciones recibidas, sin embargo no les dan ninguna solución.

El 11 de julio se le carga en su cuenta bancaria otra factura por importe de 76,55 euros; siendo abonada con fecha 7 de septiembre.

Asimismo con fecha 14 de agosto se le carga la factura del 1 al 31 de julio por importe de 64,98 euros; tarifándoles hasta el día 18 de julio, día en el que les quitan la señal, y por tanto desde esa fecha no reciben ningún servicio del paquete contratado, por lo que considera que existe un claro incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada.

Ha intentado hablar con algún responsable de la empresa reclamada; no habiendo resultado estos intentos envía varias cartas en julio y agosto, sin respuesta alguna.

Con fecha 20 y 21 de septiembre solicita por fax y por correo certificado la rescisión del contrato tras tres meses sin señal y por tanto sin prestaciones por parte de la empresa reclamada.

En octubre de 2005 se da de alta con otra compañía.

Afirma que ha seguido recibiendo cartas de la empresa reclamada conminándole al pago.

Debido a los meses que se ha encontrado sin telefonía fija le ha supuesto un perjuicio económico dado que se han visto obligados a utilizar telefonía móvil.

Por lo tanto y ante el incumplimiento del contrato por la empresa reclamada, así como por los perjuicios ocasionados solicita la rescisión del contrato sin penalización, eliminación de datos de morosidad de listas o bases de datos de empresas, así como indemnización por importe de entre 200 o 300 euros por exceso de consumo telefónico al verse obligado a utilizar el servicio de telefonía móvil durante tres meses y 38 euros, correspondientes a la adquisición de un router que se vio obligado a adquirir.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 14/02/06, del que se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo de la reclamante con la facturación emitida.

Añaden que una vez analizado el contenido de la reclamación se ha podido comprobar que ya fue resuelta en su día por el Servicio de Atención al Cliente de su compañía. Manifiestan que, de acuerdo con lo solicitado, se procedió a anular la facturación siguiente:

- factura de fecha 15/09/05 por importe de 63,63 euros
- factura de fecha 18/10/05 por importe de 63,85 euros
- factura de fecha 15/11/05 por importe de 70,11 euros
- factura de fecha 10/06/05 por importe de 74,99 euros
- factura de fecha 13/01/06 por importe de 139,20 euros

Conirman que el contrato suscrito a nombre de la reclamante se encuentra actualmente rescindido.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada dado que han quedado acreditadas deficiencias en la prestación del servicio, así como una falta de efectiva atención al usuario que deben ser indemnizadas. En su virtud, se acuerda:

1. La empresa reclamada procederá a anular las siguientes facturas, a las que se hace referencia en su escrito de contestación a la reclamación de 13 de febrero de 2006:
 - factura de fecha 15/09/05 por importe de 63,63 euros

- factura de fecha 18/10/05 por importe de 63,85 euros
 - factura de fecha 15/11/05 por importe de 70,11 euros
 - factura de fecha 10/06/05 por importe de 74,99 euros
 - factura de fecha 13/01/06 por importe de 139,20 euros
2. Sin perjuicio de lo anterior, procede una indemnización a la reclamante por las molestias generadas. Así, la empresa reclamada abonará mediante transferencia, talón nominativo o giro postal enviado al domicilio de la reclamante el importe de 160 euros. A estos efectos, el Colegio Arbitral ha considerado como referente el número de días en que la usuaria estuvo sin servicio.
 3. Queda rescindido el contrato entre las partes, por lo cual la empresa reclamada cancelará de sus bases de datos las referencias personales de la reclamante.
 4. La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro y ordenará a las empresas que trabajan a su encargo que cesen en cualquier requerimiento de pago a la reclamante, así como que se cancele cualquier inscripción que por estos hechos se haya podido cursar en registros de morosos, impagados o solvencia patrimonial.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1300/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tenía los servicios contratados con la empresa reclamada y se pasó a otra compañía, encargándose esta operadora de la portabilidad de su número. Sin embargo, pasado un tiempo, comienza a seguir facturándole la empresa reclamada. Reclama y le indican que la nueva operadora no había tramitado su baja y continuaba siendo cliente de la empresa reclamada. Se pone en contacto con la nueva operadora y le comunican que era su cliente; siéndole enviado un certificado, del que adjunta copia, conforme la portabilidad había sido correcta, realizándose con fecha 19/04/05 y aceptada por la empresa reclamada; sin embargo la empresa reclamada le sigue facturando.

Desde la fecha de la portabilidad tanto los servicios de telefonía como internet son prestados por la operadora nueva; en ningún momento por la empresa reclamada.

Por todo lo anterior solicita la anulación de las facturas pendientes de pago desde la fecha de la portabilidad, realizada con fecha 19/04/05; así como su exclusión de cualquier fichero de morosos en que hayan podido incluirlo por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 17/03/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente. Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la fecha de rescisión de los servicios con su compañía.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que el reclamante solicitó a otra compañía la portabilidad numérica de telefonía, la cual fue concedida en el plazo estipulado, dejando de ser cliente de telefonía para su compañía, aunque el hecho de solicitar la portabilidad numérica no conlleva la rescisión del servicio de internet, ya que el procedimiento para dicho cese debe ser mediante comunicación escrita.

Por otra parte, y a petición del reclamante, se ha procedido a rescindir el servicio de internet, aunque no pueden llevar a cabo la anulación de facturas pendientes de cobro correspondientes al servicio de internet, con una deuda total de 328,09 euros.

Por último, indican los posibles métodos de pago para proceder al abono de la deuda pendiente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 ha quedado debidamente acreditado que la portabilidad se hizo efectiva con fecha 19 de abril de 2005, lo que lleva consigo que todos los servicios integrados digitales de la línea contratada (telefonía e internet) se transfieren al nuevo operador; por ello no procede por parte de la reclamada facturación alguna con posterioridad a la fecha de efectividad de la portabilidad.

En consecuencia este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada anulará cualquier cargo generado con posterioridad a la citada fecha de efectividad de la portabilidad.

Asimismo, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1299/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en contratación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que recibió en su domicilio la visita de un comercial de la empresa reclamada, le explicó las ventajas de la contratación con su empresa (instalación gratuita, servicio de televisión gratuito, llamadas gratuitas hasta final de año, incluso las metropolitanas y a móviles), todo ello con una cuota mensual de 26,90 euros.

Sin embargo, al recibir la carta de bienvenida a la empresa reclamada se da cuenta que la instalación sólo tenía un 50% de descuento y que el servicio de televisión que según el comercial estaba incluido en la cuota le iba a costar 6 euros adicionales. Reclamó a la empresa reclamada solicitando la baja del servicio de televisión dado que no lo usaba y le explican que si rescinde el contrato antes de un año deberá abonar 120 euros de penalización por baja anticipada del servicio.

Reclamó a la empresa reclamada y únicamente consiguió un abono especial de la cuota de televisión durante cuatro meses.

Tras la lectura del contrato afirma que no consta un periodo de permanencia mínimo; ni ninguna cláusula de penalización por baja anticipada del servicio.

Ha abonado todas las facturas, excepto la última de fecha de emisión 23 de diciembre de 2005, por importe de 142,31 euros, que incluye 120 euros de penalización por baja total.

Por todo lo anterior solicita la resolución del contrato sin penalización por baja anticipada del servicio y su exclusión de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 16/03/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente. Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la aplicación de la cuota de penalización por cese anticipado del contrato.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que según la promoción a la que se acogió la reclamante en la fecha de alta de los servicios existía una condición de permanencia mínima de 18 meses, en la que se especifica que en caso de solicitar el cese del contrato antes de cumplir el periodo indicado, se penalizaría con 120 euros. Tras revisar el contrato de la reclamante verifican que la fecha de instalación de los servicios fue el 21 de junio de 2005 y la fecha de desconexión el 29 de noviembre de 2005. En este caso, no se cumplen los 18

meses requeridos por lo que consideran que la factura de diciembre de 2005, por importe de 142,31 euros es correcta.

Indican que a fecha de hoy la reclamante no tiene ningún servicio contratado con su compañía, pero la factura anteriormente indicada permanece impagada.

Por último, indican los posibles métodos de pago para hacerla efectiva.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada dado que ha quedado acreditado que en el contrato formalizado entre ambas partes no se recoge la penalización por baja anticipada del servicio.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada anulará la penalización por baja total por importe de 120 euros más IVA, correspondiente a la factura de fecha de emisión de 23 de diciembre de 2005.

Asimismo, la reclamante abonará de la misma factura el importe correspondiente a los consumos realizados que asciende a 2,68 euros más IVA (3,11 euros IVA incluido) por cualquiera de los métodos de pago indicados por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones de fecha 16/03/06, del que se le ha hecho entrega en este acto de audiencia a la reclamante.

Una vez efectuado el pago, quedará resuelta la relación contractual existente entre ambas partes y la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja a la reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirla por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1292/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en instalación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que con fecha 28 de junio de 2005 contrató los servicios de la empresa reclamada. Mediante burofax de fecha 29 de julio de 2005 solicita la baja de los servicios contratados, debido a la negligencia e incumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato; ya que en esa fecha, y después de transcurridas tres semanas desde que su anterior compañía otorgó la portabilidad todavía no disponen de línea telefónica.

Reclamó en numerosas ocasiones al Servicio de Atención al Cliente de la empresa reclamada, sin embargo no le solucionaron el problema, con el consiguiente perjuicio económico (llamadas desde móvil) y personal (aislamiento telefónico y pérdida del número de teléfono).

La instalación de internet resultó fallida y la del cable telefónico inexistente. Considera que en realidad, nunca ha llegado a estar de alta con la empresa reclamada, dado que ni la instalación, ni el servicio, ni la atención se han llevado a cabo.

El 28 de junio de 2005 firman el contrato, el 4 de julio se instala el cable e internet, ese mismo día no funciona, y tardan una semana en arreglarlo, tras numerosas llamadas. El día 6 de julio acude un operario para conectar internet y preparar la línea, no se llevó a cabo por problemas técnicos y desconocimiento de la materia.

El 13 de julio se les notifica que se hará efectiva la portabilidad, no se pudo realizar. A fecha 29 de julio siguen sin tener noticias de la empresa reclamada ni de la línea telefónica; por ello mediante burofax solicitan la baja de un servicio que nunca ha sido prestado; sin embargo, la empresa reclamada le siguió facturando unos servicios que en ningún momento se han prestado.

Respecto a las alegaciones presentadas por la empresa reclamada al acto de audiencia se muestra conforme con la anulación de las facturas pendientes de regularizar.

Por todo lo anteriormente expuesto solicita la resolución del contrato, el abono de 22,33 euros, importe del burofax enviado a la empresa reclamada; anulación de las facturas emitidas por la empresa reclamada y exclusión de cualquier fichero de morosos en que pueda estar incluido.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 22/03/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como

al reclamante y se incorpora al expediente. Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen incidencias en el proceso de portabilidad numérica y la calidad del servicio de internet.

Una vez analizada la reclamación se ha comprobado que la incidencia del servicio de internet fue solventada por el Departamento Técnico, no obstante, se cursó la anulación de las cuotas emitidas en los meses de julio y agosto de 2005 descontando de las mismas las cantidades de 62,62 euros y 32,90 euros IVA no incluido. Además se ha procedido en calidad del servicio a anular las facturas correspondientes al periodo de julio a septiembre de 2005 por un importe total de 186,80 euros.

Asimismo confirman que a fecha de hoy el cliente no tiene facturas pendientes de regularizar, ni servicios contratado con su compañía.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 ha quedado debidamente acreditado, que en ningún momento, y por causa no imputable al reclamante, se llegaron a prestar los servicios contratados.

En consecuencia, este Colegio Arbitral declara resuelta la relación contractual existente entre ambas partes, debiendo proceder la empresa reclamada a la anulación de todas las facturas emitidas.

Asimismo, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 22,33 euros, correspondiente al importe del burofax cursado en el proceso de reclamación, mediante talón nominativo que enviará a su domicilio.

Por otro lado, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1285/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por disconformidad sobre la aplicación de las promociones ofertadas por la empresa reclamada

LA PARTE RECLAMANTE no comparece. Manifiesta en su escrito de reclamación que fue dado de alta de manera telefónica en la que se le ofreció una promoción que no fue respetada ya que se le facturó el servicio de televisión desde el primer día. Fue amenazado de ser incluido en un registro de solvencia patrimonial. Solicita que se declare la inexistencia de deuda alguna y una indemnización por los perjuicios causados.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que la aplicación de la promoción sobre el descodificador es correcta pero que al cliente se le informó de forma incorrecta indicándole que sería gratuita de forma indefinida.

Manifiesta que rectificará las facturas pendientes de cobro desde noviembre de 2004 a marzo de 2005 sin la cuota de descodificador por calidad del servicio.

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 entender que no ha quedado acreditado cuáles han sido las facturas abonadas por el reclamante y la cuantía de éstas. No obstante la empresa asume su error en informar incorrectamente al reclamante sobre la promoción ofertada y manifiesta que rectificará las facturas emitidas desde noviembre de 2004 hasta marzo de 2005, debiendo hacerlo si no lo hubiera hecho ya.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1262/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la vista por motivos laborales. 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 con fecha 22/09/04 contrató en su domicilio con un comercial los servicios de telefonía con la empresa reclamada, acogiendo a la promoción de llamadas locales gratuitas hasta 2005 y regalo de un teléfono inalámbrico.

Sin embargo el contrato fue incumplido, en el momento de instalar en su domicilio el teléfono, éste no es inalámbrico, y cuando le llega la factura comprueba que las llamadas locales no eran gratuitas, sino que les aplicaban un 50% de descuento.

Respecto a la contestación a la reclamación presentada por la empresa reclamada y de la que se le dio traslado desde la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, no se encuentra de acuerdo con ella, puesto que la empresa reclamada solamente le ha abonado lo que en su día debía haber hecho.

Al no haberlo abonado en su día, ha sufrido unos gastos que reclama en este acto. Al pensar que le solucionarían el problema en poco tiempo, no guardó la mayoría de los justificantes de todos los gastos, sí remite el justificante de pago del burofax por un importe (21,58 euros).

Por todo lo anterior solicita la recuperación de todos los gastos ocasionados que cuantifica en setenta euros, en concepto de burofax, fotocopias, envío de faxes, llamadas telefónicas...

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 06/03/06, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente. Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad de la reclamante con respecto a la facturación emitida.

Una vez analizada la reclamación se ha comprobado que el contrato suscrito se encuentra rescindido.

Informan que atendiendo a la petición de la reclamante se procedió a modificar las facturas de octubre y noviembre, eliminando los cargos facturados en concepto de llamadas locales gratis hasta el 31 de diciembre de 2004; quedando de la siguiente forma:

- factura de octubre por importe 51,17 euros, se rectifica por otra de importe 40,05 euros

- factura de noviembre por importe de 70,66 euros, se rectifica por otra de importe 27,56 euros, anulando también en esta factura por calidad del servicio la cuota de telefonía.

Añaden que han confirmado que se ha realizado transferencia en la cuenta bancaria de la reclamante por importe de 43,08 euros, correspondientes a 7,14 euros más IVA en concepto de llamadas locales que se le habían cobrado en la factura de diciembre de 2004 y 30 euros más IVA por la diferencia entre el terminal entregado y el ofertado.

Indican que a fecha de hoy la reclamante no tiene servicios en activo, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que ha quedado acreditado incumplimiento contractual por parte de la reclamada, originando unos gastos a la reclamante que han de ser indemnizados.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada abonará a la reclamante el importe de 30 euros, mediante talón nominativo que enviará a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1247/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en lo expuesto en la solicitud de arbitraje. Acudió a un distribuidor para contratar una línea de datos, con una tarifa plana. Cuando le facturaron comprobó que le habían cobrado sin ajustarse a la tarifa plana. Posteriormente le regularizaron y le abonaron el 17 de enero de 2006, 806,76 euros, que considera corresponde a lo que alega la empresa en sus manifestaciones. En diciembre de 2005, factura correspondiente al mes de noviembre, se regulariza y se le empieza a cobrar conforme a la tarifa plana; ya no hay más facturas posteriores porque se da de baja del servicio; todas las facturas están abonadas. No obstante, el cliente no se muestra conforme con las alegaciones de la empresa, ya que ha habido dos facturaciones más (de septiembre y octubre de 2005) en las que persiste la situación, y en las que le facturan 286,11 euros y 149,99 euros, respectivamente, en vez de los 58 euros contratados. Solicita se le devuelva la diferencia entre el coste de la tarifa y lo realmente facturado. Aporta los asientos de las facturas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que “el reclamante, manifiesta su disconformidad con la compañía, pues no está de acuerdo con la factura de fecha septiembre de 2005, por lo que solicita la regularización de la misma.

A modo de antecedente se informa que el reclamante indica que tramitó el alta de la línea el 01/07/05 con un contrato de datos UMTS.

El reclamante manifiesta que solicitó el alta de un Módulo tarifa plana de 1,5 GB con un coste de 58 euros, motivo por el que comenzó a utilizar el servicio realizando conexiones a GPRS y UMTS comprobando que al recibir la factura de septiembre 05, que no se le había aplicado el Módulo contratado.

No obstante se ha comprobado que ya se ha procedido a regular la factura y a realizar un abono de 753 euros al cliente.

En conclusión a tenor de lo expuesto el presente asunto ha quedado solucionado, por lo que esperamos que el cliente se muestre conforme con las gestiones realizadas.”

LAUDO

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

que las facturaciones con fecha de emisión 1 de septiembre de 2005, 3 de octubre de 2005 y 2 de noviembre de 2005, del servicio de datos no se ajustaron a la tarifa plana contratada.

En consecuencia, y tomando en consideración que la factura con fecha de emisión de 1 de septiembre de 2005 ya ha sido regularizada, el Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada, proceda a:

- abonar al reclamante la cantidad de 313 euros (IVA incluido), correspondiente a la regularización de las facturas con fecha de emisión 3 de octubre de 2005 y 2 de noviembre de 2005, mediante ingreso en su cuenta bancaria.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1232/05-JA**TELECOMUNICACIONES****Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica**

LA PARTE RECLAMANTE no comparece personalmente ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citado en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada con acuse de recibo que ha sido firmado por su hija y sellado por el servicio de Correos con fecha 23 de febrero de 2006.

LA PARTE RECLAMADA no comparece por medio de representante ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma como consta en el expediente mediante carta certificada con acuse de recibo que ha sido firmado por la empresa con fecha 24 de febrero de 2006 y sellado por el servicio de Correos con fecha 28 de febrero de 2006.

LAUDO

Vista la solicitud de arbitraje y la documentación presentada, habida cuenta que la empresa reclamada no ha dado en ningún momento respuesta, contestación u oposición a la reclamación planteada, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa y en su virtud:

Con efectos de 21 de abril de 2005 se hará efectiva la baja del servicio indirecto 1050, quedando anuladas las facturas, por servicio y por consumos, correspondientes a fechas posteriores.

De esta manera se declara resuelta cualquier deuda que pudiera existir por estos hechos y la relación contractual entre las partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1222/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el mes de septiembre de 2003 contrató servicio de internet con la empresa reclamada. El 13 de junio de 2005 solicitó la baja, por escrito, en las oficinas de la empresa reclamada en Zaragoza. El corte del servicio se produjo a principios del mes de julio.

En el contrato se estipula que las cuotas mensuales del servicio de internet se pagan por adelantado; en la factura de un mes se abona la cuota del mes siguiente, y el primer mes de contrato se abonan las dos primeras cuotas, correspondientes al primer y segundo mes de servicio.

Al solicitar la baja el 13 de junio de 2005, entiende que no debe abonar la cuota de julio, en virtud del contrato firmado y al haber solicitado la baja con más de 15 días de antelación al mes de julio de 2005.

Por todo lo anterior solicita la resolución del contrato, la anulación de la factura de fecha emisión 11 de julio de 2005, e importe 45,24 euros, en la que únicamente se factura la cuota mensual del servicio de internet, así como su exclusión de cualquier fichero de morosos en que hayan podido incluirlo.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 03/03/06, del que se entrega copia al reclamante, a los miembros del Colegio Arbitral y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante en la emisión de la factura correspondiente a junio de 2005 con un importe de 45,24 euros.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha comprobado que el reclamante solicitó el cese del servicio con fecha 13 de junio de 2005, por lo que no pueden proceder a la devolución de la factura reclamada, ya que fue emitida en el periodo comprendido entre el 1 y 30 de junio, en el que se disfrutó del servicio.

Indican que según la cláusula 12.1 del contrato se cita textualmente “la cuota mensual se devengará por anticipado (modalidad de prepago), y el precio de los servicios que varíe en función de los consumos realizados, se facturará una vez prestados los mismos”, y por ello no pueden proceder a la anulación de la cuota mensual anticipada.

Por ello, el reclamante tiene pendiente de pago el importe de 45,24 euros, solicitando su abono, e indicando los métodos de pago.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la cuota correspondiente al mes de junio de 2005, objeto de la reclamación, había sido ya abonada por el reclamante en el mes anterior, en cumplimiento de lo establecido en la cláusula 12.1. del contrato suscrito por las partes.

En consecuencia, la empresa reclamada anulará la factura emitida que comprende el periodo del 1 al 30 de junio de 2005, por importe de 45,24 euros IVA incluido; quedando con ello resuelta la relación contractual existente entre las partes.

Asimismo, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1212/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tiene contratados los servicios de teléfono y televisión con la empresa reclamada. Le llegó la factura de junio de 2005 por un importe de 341,42 euros. La factura contenía más de 200 llamadas a un mismo número y no está de acuerdo, no reconocen tantas llamadas. El número es un 905 y en la factura se detalla que las llamadas se efectuaron el 9 y 15 de junio, con un intervalo de llamada de 8 a 10 segundos, sin hablar nada. Se puso en contacto con la empresa reclamada, le confirmaron que las llamadas eran realizadas desde esa línea. Solicitaron la visita de un técnico; le comunicaron que si no abonaba la factura no acudiría el técnico. Procedió al abono de la factura, sin embargo el técnico solicitado no ha acudido a su domicilio.

Reconocen haber efectuado 2 o 3 llamadas a ese número.

Por todo lo anterior solicita la revisión de la factura, con la anulación de las llamadas efectuadas al número 905 (268 llamadas, por un importe cada una de ellas de 0,83 euros).

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 23/02/06, del que se hace entrega al reclamante, a los miembros del Colegio Arbitral, y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante con la facturación de llamadas al número 905, las cuales asegura no haber realizado.

Una vez analizada la reclamación se ha comprobado que dichas llamadas constan realizadas desde el domicilio del reclamante. Asimismo, según indica su servicio técnico el funcionamiento de la línea siempre ha sido correcto. El reclamante debe tener algún dispositivo que haya realizado esas llamadas. Por ese motivo, proceden a desestimar la reclamación.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no ha quedado acreditado que haya existido ninguna irregularidad en el sistema de facturación, ni por lo tanto incumplimiento alguno por parte de la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0454/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por presunta irregularidad en facturación terminal telefónico

LA PARTE RECLAMANTE no comparece pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que se afirma y ratifica su reclamación en el sentido de que adquirió a la demandada un terminal telefónico a precio promocional de 9 euros, pero le facturaron 30,17 euros. Reclamó y en lugar de abonarle el dinero, le enviaron otro terminal. Volvió a reclamar y le dijeron que lo devolviera (pagando 10,41 euros de porte). Aún así tampoco le devolvieron el dinero de más pagado por el primer terminal, sino que le facturaron 7,76 euros por un tercer terminal que nunca recibió. SOLICITA que se le devuelva el importe pagado de más por el primer terminal (21,17 euros), el gasto de portes de devolver el segundo (10,41 euros) y el cobro por el tercer terminal (7,76 euros). En total 39,34 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece ni presenta escrito para ser leído en la Vista ni ha alegado nada en el trámite del expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que debemos dar por buena la versión de los hechos alegada por la reclamante, dado que la empresa no ha presentado alegación en contra alguna que desvirtúe los hechos tal y como han sido descritos por la demandante.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a abonar a la reclamante la cantidad de 39,34 euros (treinta y nueve euros, con treinta y cuatro céntimos).

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0409/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por disconformidad sobre la prestación del servicio de internet contratado y su facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que estuvo una temporada sin internet (aproximadamente 16 días). Finalmente se solucionó. No reconoce unas llamadas telefónicas que se le han facturado. Solicita 22,48 euros por las llamadas y una indemnización por los días sin internet.

LA PARTE RECLAMADA no comparece. En su escrito de contestación a la reclamación, de fecha 20 de junio de 2005, manifiesta que en atención a la calidad del servicio, procede al abono de 17,72 euros por los 16 días sin internet y 22,48 euros por las llamadas realizadas.

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 se ha producido una deficiencia en la prestación del servicio y, en consecuencia el Colegio Arbitral, haciendo suya la propuesta de la empresa reclamada, establece que la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 40,20 euros (17,72 euros por los días sin internet y 22,48 por las llamadas realizadas), mediante ingreso en la cuenta en la que el reclamante tiene domiciliados los recibos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0408/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada y se le estropeó la batería, no encontrando recambio solicitó la baja. Le ofertaron quedarse con contrato a coste 0, se cumplió esta condición durante 3 meses, pero al 4.º mes le comenzaron a facturar y decide solicitar la baja definitiva en noviembre-diciembre 2004.

Solicita la devolución del importe de las facturas de abril y mayo de 2004 e importes 10,44 y 4,71 euros respectivamente; dado que han sido abonadas incorrectamente con posterioridad a la solicitud de baja.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 03/10/05 en el que se informa que cuando la cliente contactó con la empresa reclamada se le ofertó mantenerse con el servicio durante cuatro meses más sin tener que abonar el concepto de consumo mínimo aceptando la citada oferta motivo por el que transcurrido dicho periodo se generaron las consiguientes facturas al no tener noticias por parte de la reclamante solicitando la baja definitiva del servicio.

Asimismo se ha contactado con la parte reclamante al objeto de informarle que dadas las circunstancias que concurren en el caso, como atención comercial se procede a abonar el importe de 15,15 euros, cantidad que recibirá en su cuenta bancaria.

En conclusión, el asunto ha quedado solucionado, manifestando la reclamante su conformidad con la resolución adoptada.

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 planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que se facturó con posterioridad a la fecha de solicitud de la baja.

En consecuencia, este Colegio Arbitral, haciendo suya la oferta presentada por la reclamada, resuelve que la empresa reclamada abonará a la reclamante el importe de 15,15 euros mediante talón nominativo enviado a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0294/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que tenían contratados los servicios de telefonía con la empresa reclamada y solicitaron la baja con fecha 15/10/04. La empresa reclamada al día siguiente les ofrece una oferta sin cuotas mensuales durante un año, y se lo han prestado únicamente durante un mes y medio, han procedido a la devolución de las facturas y les han cortado la línea telefónica sin ponerse en contacto con ellos.

Solicita la anulación de las facturas cobradas indebidamente; así como su exclusión de cualquier fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante y manifiesta que la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante en relación a las facturas emitidas para el cobro de telefonía, indica que se le ofreció promoción y no se ha aplicado.

Una vez analizada la reclamación de referencia se ha comprobado que han procedido a la anulación de las facturas que se encontraban pendientes de abono, anulando un importe total de 53,47 euros.

Indican que a fecha de hoy, el reclamante no dispone de deuda pendiente ni servicios contratados 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 interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que la empresa reclamada incumplió las condiciones contractuales.

En consecuencia, este Colegio Arbitral, haciendo suya la oferta realizada por la reclamada, resuelve que la empresa reclamada anulará las facturas pendientes de abono y realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0275/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que solicita la anulación de las facturas de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2004 dado que no ha tenido nunca un teléfono con la empresa reclamada; así como que le den de baja de cualquier fichero de morosos en que le hayan incluido por esta causa.

A la vista de las alegaciones presentadas por la empresa reclamada se muestra conforme con las mismas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, mediante fax de fecha 06/07/05 en la que alegan que el motivo de la reclamación planteada como origen discrepancias en cuatro facturas de 2004.

Una vez analizada la reclamación y en calidad de servicio y por las molestias que se le hayan podido ocasionar al reclamante estiman anular las facturas de enero, febrero, marzo y abril de 2004, por un importe total de 67,76 euros.

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 por parte de la empresa reclamada se facturaron unos servicios que nunca fueron contratados.

En consecuencia, este Colegio Arbitral, haciendo suya la oferta realizada por la reclamada en su escrito de fecha 06/07/05 anulará las facturas de enero, febrero, marzo y abril de 2004 por importe de 67,76 euros, 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 hubiera podido incluirlo por esta causa; quedando con ello resuelta la relación contractual existente entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0230/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por presunta irregularidad en facturación de servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE no comparece a la vista pero presenta escrito para ser leído en el que se afirma y ratifica en la reclamación presentada, en el sentido de que en noviembre de 2003 y a través de una compañía telefónica solicitó la baja de servicios contratados con la empresa reclamada, y pese a ello desde entonces la empresa demandada le ha estado pasando facturas por un servicio que no recibe, y cuando ha devuelto los recibos por el banco le han enviado cartas amenazadoras y además la han incluido en listado de morosos, sintiéndose acosada por dicha empresa. SOLICITA que dejen de enviarle facturas y anulen sus datos del fichero de deudores.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación de referencia se ha procedido a tramitar la baja de los servicios contratados por el cliente, así como a anular todas las facturas pendientes, y procediéndose, asimismo, a suspender las acciones de recobro y excluir los datos de la reclamante de los ficheros de deudores.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de la alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera adecuada la solución aportada por la empresa, y haciéndola suya ordena que se lleve a su exacto cumplimiento. En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que proceda a anular todas las facturas pendientes de pago por la reclamante, que proceda a dar de baja definitiva todos los servicios contratados y que proceda, asimismo a cancelar la inscripción de los datos de la cliente en el fichero de deudores.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0228/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por presunta irregularidad en facturación de servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la vista y se afirma y ratifica en la reclamación presentada, en el sentido de que en julio de 2004 se dio de baja en el servicio que tenía contratado con la empresa y que pese a ello le siguen enviando facturas, y pese a que el número ya no está activo. SOLICITA la devolución de las facturas de julio, agosto y septiembre de 2004, la anulación de las facturas posteriores, la baja definitiva y la cancelación de la inscripción de sus datos del fichero de deudores.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación de referencia se ha procedido a dar el contrato de baja, se han anulado todas las facturas pendientes y se va a devolver al reclamante la cantidad de 16,02 euros, indicando, además que los datos del reclamante no están incluidos en archivos de solvencia patrimonial y crédito en la relación con la facturación emitida por la empresa reclamada.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de la alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera adecuada la solución aportada por la empresa, y haciéndola suya ordena que se lleve a su exacto cumplimiento. En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que proceda a devolver al reclamante, la cantidad de 16,02 euros, que anule todas las facturas a partir de la de octubre de 2004, que conceda la baja definitiva de todos los servicios que tuviera contratado el demandante y que cancele, asimismo, la inscripción de los datos del reclamante de los ficheros de deudores.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 187/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades de contratación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en marzo de 2004 se le cobran dos recibos de la empresa reclamada sin que él sea cliente; comienza las averiguaciones, gastándose un dineral en llamadas a números 902, acude a las oficinas de la empresa reclamada en Zaragoza, sin obtener ninguna respuesta hasta que le dicen que envíe por fax la documentación a Sevilla, y después a Barcelona. En diciembre de 2004 le llaman y le comentan que se trata de una operación on line, y que no se puede hacer nada. Los recibos de la empresa reclamada eran cargados en una tarjeta de crédito, sin opción a la devolución de los mismos, dado que son cargados un mes después de haber facturado el servicio.

Solicita la devolución de los dos recibos cargados de importes 115,70 y 109,28 euros, más 160 euros gastados en llamadas a la empresa reclamada para reclamar, cuyo ingreso solicita se efectúe en su cuenta bancaria de CAJALON.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del cual consta su entrega y recepción no comparece al acto de audiencia, ni constan alegaciones en la tramitación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Consta en el expediente que la reclamación y solicitud de arbitraje interpuesta por el reclamante fue formalmente notificada a la empresa el día 17/02/05, como consta en el acuse de recibo. La empresa reclamada no ha formulado respuesta alguna a esta reclamación ni se ha opuesto expresamente al arbitraje.

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 la empresa reclamada no ha justificado ni acreditado que los cargos que efectuó en la cuenta del reclamante (uno por importe de 115,70 y otro de 109,28 euros) el día 02/03/04 se correspondan a servicios prestados al reclamante.

Se estima también la indemnización solicitada por el reclamante en concepto de resarcimiento de los gastos que le generó el verse obligado a reclamar ante la empresa reclamada sin haber obtenido una respuesta razonada sobre lo sucedido.

Por todo ello, la empresa reclamada abonará al reclamante la suma de **384,98** euros en la cuenta corriente del reclamante de la entidad financiera CAJALON.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0173/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestos errores en la facturación de octubre de 2004 de su teléfono móvil

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito, de fecha 2 de febrero de 2005, de reclamación y Solicitud de Arbitraje.

En resumen, solicita la devolución del importe al que ascienden dos llamadas que aparecen en la factura de su teléfono móvil como realizadas los días 3 y 4 de octubre de 2004, por valor de 16,7 y 49,9 euros respectivamente, y que niega haber hecho, así como que se le aplique el descuento de 30 euros durante tres meses que le aseguraron telefónicamente en septiembre, para que no se diese de baja en la línea.

No tiene mucho que decir más que no ha realizado las llamadas, por las fechas y el momento en que están realizadas no es posible. Ese día estaba en casa porque era domingo y no trabaja los domingos, y es en el trabajo cuando utiliza el móvil o lo lleva en el bolsillo. El teléfono sí que es de persona conocida por él, su suegra, pero no habla con ella tanto tiempo seguido. Las llamadas siempre las hace mucho más breves.

Él no solía bloquear el aparato, ahora no hace uso de él. No recuerda si su suegra tiene contestador o no. Pero es muy raro que la batería de un móvil aguante tanto tiempo. Nada es imposible, pero no cree que haya podido ser su mujer la que haga una llamada tan larga.

No le han cobrado las facturas pero considera que ha habido un daño, le parece injusto. Cuando ha intentado hablar con ellos y ha pedido explicaciones no ha recibido más respuesta que el hecho de recibir cartas para el cobro por otras empresas.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 20 de julio de 2005, 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 16 de febrero de 2005, y en la que afirma que, efectuadas las comprobaciones oportunas, se ha verificado que las llamadas por las que se reclama fueron realizadas desde la línea del cliente, ahora reclamante, y recuerda la eficacia probatoria de los registros almacenados por los sistemas informáticos, salvo prueba en contrario.

Asimismo manifiesta que constan dos facturas impagadas, de fechas 21 de octubre y 21 de noviembre de 2004, por un importe total de 189,04 euros, IVA incluido, y que tiene derecho a percibir dichas cantidades y a ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro. Por ello, solicita que se acuerde el pago del importe citado por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Se da copia del escrito presentado por la empresa reclamada al reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR la reclamación al considerar que las llamadas objeto de reclamación (que en realidad es una única llamada dividida en el tiempo por el cambio de día), son de duración excesiva y, a la vista del historial de las llamadas realizadas por el reclamante no parece congruente que se hayan podido realizar.

Por todo ello, la operadora modificará la factura de fecha 21 de octubre de 2004, excluyendo de la misma el importe correspondiente a las llamadas reclamadas.

Por su parte, el reclamante abonará todas las facturas pendientes y, una vez abonadas, la empresa reclamada realizará todas las gestiones oportunas para excluir los datos del reclamante de cualquier registro de morosos en que pudiera haber sido incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0170/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en conexión a internet

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito y manifiesta que su imposibilidad de asistencia a la audiencia por motivos laborales y ratificándose en su reclamación original en la que hacía constar que con fecha 17 de noviembre hace varios intentos para conectarse a internet, no consiguiendo la conexión. Se pone en contacto con la empresa reclamada a través de su atención al cliente, no siendo atendido. Finalmente consigue contactar con la empresa reclamada y le comunican que existe una avería que impide al acceso a internet y están reparándola. Le ocurre lo mismo los días 13 y 14 de diciembre.

Solicita la devolución del importe de las llamadas a internet y al teléfono de atención al cliente de la empresa reclamada, ascendiendo el importe total a 57,68 euros.

Asimismo, solicita la devolución del importe de la llamada internacional a Thuraya del día 01/12/04 por no haber sido realizada por él, ni ha estado nadie en casa que la haya podido realizar.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 15/06/05, 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 respecto a llamada internacional que el cliente indica no haber realizado.

Una vez analizada la reclamación se ha comprobado que dicha llamada fue realizada de la línea telefónica del cliente, por lo cual no procede dicha devolución, pero la empresa reclamada, en calidad de servicio, procede a rectificar la factura y el abono de 57,68 euros, cantidad reclamada por el cliente.

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 aun no habiendo quedado debidamente acreditado que la llamada internacional reclamada no haya sido efectuada desde el terminal del reclamante; sin embargo este Colegio Arbitral resuelve hacer suya la oferta realizada por la empresa reclamada, y en su virtud la empresa reclamada anulará el cargo de la citada llamada así como varias llamadas al servicio de atención al cliente de la empresa reclamada motivadas por una avería de conexión a internet ascendiendo su importe a 57,68 euros más IVA, debiendo proceder la empresa reclamada a su

abono al reclamante en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados sus recibos con la empresa reclamada.

Asimismo, 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 hubiera podido incluirlo por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 167/05-JA

TELECOMUNICACIONES

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 con una oferta que consistía en facturarle en un mes 7,30 por las llamadas mensuales y 3 euros por las llamadas en Zaragoza, conforme a la tarifa mínima local.

Comienza a recibir facturas que no se ajustan a la tarifa contratada. Al pedir explicaciones le dan una información distinta a la que había recibido en la oferta de captación como cliente, es decir, le facturan 0,685 euros por cada llamada mínimo. En caso de que se le hubiera informado de esta mecánica no hubiera aceptado esta oferta.

Quería devolver la factura sólo por el importe con el que no estaba de acuerdo pero no se lo permitieron por lo que devolvió la factura completa, a consecuencia de lo cual le cortaron la línea telefónica. Manifiesta haber pagado las facturas.

Ha llamado a la empresa reclamada en numerosas ocasiones sin conseguir una respuesta concreta a la incidencia surgida.

Solicita se le elimine de cualquier registro de morosos en que se le haya podido incluir.

LA PARTE RECLAMADA que ha sido formalmente citada para este acto mediante escrito con acuse de recibo cuya recepción 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 la reclamante contra la empresa reclamada, por entender que las facturas emitidas a su cargo son correctas. Asimismo, y dado que la reclamante manifiesta haber abonado a la fecha las facturas que podía tener pendientes, no debe ser incluida en ningún fichero de morosos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0166/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada un servicio en el mes de octubre de 2004, con una oferta determinada de acceso a internet, con telefonía y televisión por un importe de 35 a 40 euros.

Sin embargo, la empresa reclamada ha incumplido:

- con el servicio contratado, él contrató módem a 300, sin embargo la empresa reclamada se lo instala a 1 mega, ha reclamado el error en repetidas ocasiones;
- le cobran en exceso, no respetan el servicio pactado, ni las cuotas a abonar, reclama en repetidas ocasiones, le dan la razón, pero no le solucionan el problema.

El 01/02/05, llama para darse de baja, le comunican que debe enviar un fax, envía dicho fax solicitando la rectificación de las facturas y la solicitud de baja. Le envían 3 o 4 facturas, las abona, aporta justificantes bancarios.

Solicita la baja de los servicios contratados, a partir de la fecha de envío del fax, el 04/02/05, así como la retirada de los equipos instalados en su domicilio.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción, no comparece, ni constan alegaciones en la tramitación del expediente en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

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 ha quedado debidamente acreditado que el reclamante solicitó la baja del servicio contratado mediante fax de fecha 04/02/05, y sin embargo la empresa reclamada siguió facturando los servicios que ya no se encontraban contratados.

En virtud de lo anterior, la empresa reclamada anulará las facturas emitidas con posterioridad a la fecha de solicitud de baja, quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes.

Por otro lado, la empresa reclamada procederá a la retirada de los equipos instalados en el domicilio del reclamante en el plazo de ejecución del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0161/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la empresa reclamada le facturó en los meses de septiembre y octubre de 2004 varios partidos de fútbol que no habían sido contratados.

Reclamó telefónicamente, le contestan que lo examinarán y se pondrán en contacto con él.

Más tarde le contestan que en sus archivos consta la compra de esos partidos de fútbol y que el cobro es procedente.

En el siguiente recibo pasan de nuevo un partido de fútbol que no había sido contratado; vuelve a reclamar, sin que hasta el momento haya obtenido respuesta. Procede a la devolución del recibo por importe de 67,14 euros, enviando carta a la empresa reclamada explicando el motivo de la devolución; no ha recibido contestación. Únicamente ha devuelto ese recibo, todos los posteriores han sido abonados.

Afirma que en ningún momento se han dado de alta para poder contratar a través del mando a distancia del descodificador de la televisión ofertado por la empresa reclamada.

Con fecha 11/02/05 le ha sido cortada la línea telefónica, pudiendo recibir llamadas pero no realizarlas.

Solicita la devolución de 25,41 euros más 12,70 euros por los partidos de fútbol no contratados, descontándolo del importe de la factura devuelta que asciende a 67,14 euros; así como el restablecimiento de la línea telefónica de forma gratuita.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado, del cual consta su entrega y recepción no comparece, ni constan alegaciones en la tramitación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

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 a pesar de no haber quedado acreditado que los eventos de fútbol facturados no hayan sido contratados; sin embargo la empresa reclamada no ha manifestado que ante la reclamación haya verificado que efectivamente el sistema de facturación ha funcionado correctamente.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada abonará a el reclamante la cantidad de 38,11 euros, IVA incluido, correspondiente a los eventos futbolísticos en litigio, deduciéndose de la factura pendiente de abono que asciende a 67,14 euros; debiendo abonar en consecuencia, el reclamante la cantidad de 29,03 euros; una vez abonado dicho importe la empresa reclamada restablecerá la línea telefónica, sin coste alguno para el reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0112/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que rescindió su contrato unilateralmente con la empresa reclamada telefónicamente y sin embargo no le dan de baja del número indirecto. Al cabo de 3 o 4 meses le pasan un recibo por importe de 2,32 euros, lo abona con fecha 28/04/04. Al mes siguiente lo devuelve, y los siguientes hasta la fecha. Ha tratado de contactar con la empresa reclamada para solucionar el problema.

Con fecha 04/01/05 recibe comunicación de una empresa de recobro instándole al pago.

A la vista de las alegaciones presentadas por la empresa reclamada se muestra conforme con las mismas; no obstante hace constar que la deuda que le condonan no existe, que ha realizado numerosas gestiones para solicitar la baja; ocasionándole muchas molestias.

Solicita la devolución de los 2,32 euros abonados, así como la baja de los servicios con la empresa reclamada y su exclusión de cualquier fichero de morosos en que hayan podido incluirle por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 14 de junio de 2005, y comunican que el motivo de la reclamación tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la fecha de baja de los servicios contratados con la empresa reclamada, y la reclamación por parte de la empresa de facturas posteriores a la fecha en que solicitó la baja.

Una vez analizada la reclamación, y toda la información disponible en su sistema, comprueban que existe constancia de petición de baja de los servicios por parte del cliente en la fecha mencionada. Se ha procedido, en calidad del servicio y como compensación por las molestias ocasionadas, a cancelar la deuda; procediéndose a la rectificación de las facturas de abril, junio, agosto, octubre, diciembre de 2004, así como de febrero y abril de 2005.

De igual modo, se han dado las órdenes oportunas para realizar transferencia bancaria por importe de 2,32 euros correspondientes a la factura abonada por el reclamante.

A la fecha de hoy, el reclamante no dispone de servicios contratados 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 interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que ha quedado debidamente acreditado que el reclamante solicitó la baja, y sin embargo la empresa reclamada siguió facturando unos servicios que ya no se encontraban contratados. En su virtud, este Colegio Arbitral, haciendo suya la oferta realizada por la empresa reclamada, resuelve que la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas desde abril de 2004 y posteriores; cesará definitivamente en cualquier actuación de recobro, y realizará las gestiones oportunas para dar de baja a el reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera haberlo incluido por esta causa, quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes.

Por otro lado, la empresa reclamada abonará al reclamante, de no haberlo hecho ya, el importe de 2,32 euros, mediante transferencia bancaria en la cuenta donde el reclamante tenía domiciliados sus recibos con la reclamada, importe correspondiente a una de las facturas indebidamente abonadas por el reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0095/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que con fecha 14/05/04 se dio de baja con la compañía reclamada a través de su teléfono de atención al cliente. Sin embargo, le siguen enviando facturas, reclamándole cuotas.

Con fecha 22/12/04 solicita la baja por escrito en los locales de la empresa reclamada en Zaragoza.

Sin embargo, sigue recibiendo cartas de empresas de recobros, así como de la empresa reclamada solicitándole el pago de una deuda que no existe.

Respecto a las alegaciones presentadas por la empresa reclamada se muestra conforme con las mismas; sin embargo desea hacer constar que desearía que hubiesen comparecido físicamente a la audiencia. Se encuentra muy molesto con la actuación de la empresa reclamada, dado que en ningún momento han atendido su petición de solicitud de baja.

Solicita la baja definitiva de los servicios contratados, así como el cese definitivo de todas actuaciones de recobro emprendidas, y su exclusión de cualquier fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 18/05/05, de cuya copia se hace entrega a todos los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante, incorporándose al acta y al expediente.

Manifiestan que el motivo de la reclamación es el desacuerdo del reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada, tras haber solicitado la baja de los servicios contratados

Una vez analizada la reclamación, y de acuerdo con lo solicitado por el cliente, indican que desde el Departamento de Facturación se va a proceder a anular la totalidad de las facturas no abonadas por el reclamante y emitidas con fecha posterior a la indicada por él mismo (14 de mayo de 2004), cancelando por tanto un saldo pendiente de abono que hasta la fecha ascendía a 40,03 euros.

Asimismo indican que se ha procedido a realizar las gestiones necesarias para suspender las acciones de recobro iniciadas, así como a excluir los datos del reclamante de los archivos de solvencia patrimonial o créditos en relación con la facturación emitida por la empresa reclamada.

La baja de los servicios contratados se completó en fecha 12/01/05, por lo que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio dado de alta, 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 toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por entender que el reclamante solicitó, en repetidas ocasiones, la baja de los servicios contratados, y sin embargo la empresa reclamada siguiendo facturando indebidamente.

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada anulará todas las facturas emitidas con posterioridad a la fecha de solicitud de baja (14/05/04), quedando resuelta la relación contractual existente entre ambas partes desde la citada fecha.

Asimismo, 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.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0085/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se dio de alta con la empresa reclamada el 09/11/04; le aseguraron que en una semana le tramitarían la baja en su anterior compañía. Pasan dos-tres meses y sigue pagando las dos líneas. Se da de baja de la empresa reclamada mediante fax de fecha 07/01/05.

A la vista de las alegaciones presentadas a la audiencia por la empresa reclamada, se muestra conforme con las mismas.

Solicita la baja con fecha del fax enviado (07/01/05), así como la anulación de las facturas posteriores a dicha fecha.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante fax de fecha 06/06/05, de cuya copia se hace entrega a todos los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante, incorporándose al acta y al expediente.

Manifiestan que el motivo de la reclamación tiene como origen el desacuerdo de la reclamante respecto a la facturación emitida por la empresa reclamada.

Una vez analizada la reclamación, y de acuerdo con lo solicitado por la reclamante, indican que se ha procedido desde el departamento de facturación, en calidad del servicio y como compensación por las molestias que se hayan podido ocasionar a la reclamante, a cancelar la deuda.

De igual modo, comunican que a fecha de hoy la reclamante no dispone de servicios contratados con la empresa reclamada.

Por último, afirman que queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo los requerimientos de la 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 toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, por entender que ha quedado debidamente acreditado que la reclamante solicitó mediante fax de fecha 07/01/05 la baja de los servicios, y sin embargo la empresa reclamada siguió facturando unos servicios que ya no se encontraban contratados.

En virtud de lo anterior, y atendiendo a la oferta realizada por la empresa reclamada, y con la que se encuentra conforme la reclamante, la empresa reclamada anulará todas las facturas posteriores a la fecha de solicitud de baja, quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0077/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE, comparece y manifiesta que el día 20/05/04 y el 25/05/04 avisa por teléfono a la empresa reclamada que desea causar baja en el servicio de televisión. Le indican que envíe un fax, y lo solicite por escrito, lo envía con fecha 10/06/04; sin embargo, le siguen emitiendo facturas, las cuales no abona. Reclama telefónicamente en repetidas ocasiones, no le solucionan el problema. Envía otro fax con fecha 01/09/04 y todavía le facturan hasta octubre.

Le reclama una empresa de recobros el importe de 127,87 euros.

Solicita la anulación de esta deuda, y su exclusión de cualquier fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 31/05/05, del que se entrega una copia a todos los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante, y se incorpora al acta y al expediente. Manifiestan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo del reclamante respecto a la fecha de baja de los servicios contratados.

Una vez analizada la reclamación y toda la información disponible en su sistema, se procederá a anular la totalidad de la deuda del cliente en calidad de servicio.

De igual modo, comunican que se ha procedido a solicitar la baja de los servicios contratados, tal y como el reclamante solicita.

Por último, hacen constar que queda acreditado que la empresa reclamada ha actuado en todo momento de buena fe, cumpliendo los requerimientos del reclamante y haciendo todo lo que estaba en sus manos 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 entender que ha quedado debidamente acreditado que el reclamante solicitó la baja, en repetidas ocasiones, y sin embargo la reclamada siguió facturando unos servicios que ya no se encontraban contratados.

En consecuencia, este Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones presentadas por la empresa reclamada, estima que la empresa reclamada procederá a la anulación de la totalidad de la deuda pendiente del cliente; quedando extinguida la relación contractual existente entre ambas partes.

Asimismo, 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.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1167/05-JA**TELECOMUNICACIONES****Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio de telefonía**

LA PARTE RECLAMANTE no comparece, manifestando en sus escritos de reclamación:

Que al instalar la línea de teléfono por un técnico de la empresa reclamada le cortaron la línea con su anterior operadora dejándole una semana sin línea de teléfono.

Que la reclamante tiene la edad de 83 años y necesita tele-asistencia permanente por lo que el no disponer de línea de teléfono le causa un grave trastorno y perjuicio.

Que reclamaron numerosas veces a la empresa reclamada para que les instalaran la línea de teléfono siendo en todo momento muy mal atendidas.

Que posteriormente tuvo que reparar la instalación por técnicos de su anterior operadora pagando un coste por ello de 61,25 euros (según factura que consta en el expediente).

Visto lo anterior, la reclamante concreta su reclamación en que le abonen la cantidad de 61,25 euros que tuvo que abonar por la reparación efectuada por su anterior compañía.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, manifestando en su escrito de contestación a la reclamación planteada lo siguiente:

Que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la incidencia en el servicio de telefonía.

Que una vez analizada la reclamación de referencia se ha podido comprobar que se procedió a la rescisión del servicio con nuestra compañía y en calidad de servicio se ha procedido a la anulación de las facturas pendientes de cobro, correspondientes a los meses desde mayo de 2005 hasta agosto de 2005, cuyo importe es 207,10 euros.

Les indicamos que a fecha de hoy la reclamante no tiene servicios en activo con esta compañía, 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 TOTALMENTE** la reclamación

interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que efectivamente se produjo una avería en la instalación provocada por la empresa reclamada tal y como consta en el boletín de actuación en domicilio n.º 56826 emitido por la operadora anterior.

En virtud de lo anterior, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 61,25 euros mediante cheque nominativo a favor de la reclamante.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1162/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación de baja de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de arbitraje. Alega que tras una serie de irregularidades detectadas en la facturación emitida por la empresa reclamada por escrito de fecha 26 de mayo de 2005 solicita la baja de todos los servicios contratados y constando el acuse de recibo firmado por la empresa reclamada con fecha 30/05/05 sin embargo le siguieron facturando.

En cuanto a las alegaciones al acto de audiencia de la empresa reclamada no se encuentra conforme con las mismas ya que le han seguido enviando facturas, la última de enero de 2006, así como requerimientos de pago.

Con fecha 14 de junio de 2005 la empresa reclamada le envía un teléfono inalámbrico a su domicilio que nunca habían solicitado. Ha detectado irregularidades en las facturas, le llegan tanto a nombre de su esposo como a nombre de su hijo; incluso le cobran internet, no disponiendo de este servicio desde el 11 de mayo de 2005.

Acredita que solicitó la baja a la empresa reclamada de los servicios contratados por su esposo y su hijo por correo certificado con acuse de recibo del que consta su entrega en las oficinas de la empresa reclamada de Barcelona el 30/05/05.

Por lo expuesto solicita la anulación de las facturas emitidas con posterioridad a 30 de mayo de 2005, así como la baja de todos los servicios contratados a nombre de su esposo y su hijo en dos domicilios distintos de la misma ciudad, e indemnización de 300 euros por todas las molestias que les han ocasionado.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 07/02/06, del que se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo en la fecha de cese del contrato con la empresa reclamada.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha podido comprobar que esta reclamación ya fue solucionada en una Junta Arbitral anterior, n.º de expediente 1169/04-JA dictándose laudo en que se les requería al abono al cliente de 80 euros, mediante cheque nominativo, y la empresa reclamada cumplió dicha resolución, estando en este momento el contrato del reclamante anulado y sin

facturas pendientes de regularizar, ya que las que se encontraban impagadas fueron rectificadas a 0 euros.

Indican que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio contratado con su compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral aprecia que bajo este expediente 1162/05-JA se solicita la baja de los servicios prestados por la empresa reclamada a dos usuarios:

El padre (servicio de telefonía acceso indirecto 1050) y el hijo (servicio internet ADSL 512 jet) con domicilios distintos.

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda ESTIMAR la reclamación y declarar extinguidos los contratos que arriba se citan ambos con efecto 30 de mayo de 2005, por todo lo cual:

- 1. Quedarán anuladas todas las facturas emitidas con posterioridad a la fecha de baja que declaramos 30 de mayo de 2005.**
- 2. Se declaran resueltos los contratos de ambos y en ambos casos se declara que no existe deuda alguna ni facturas pendientes de regularizar. En ambos casos la empresa reclamada eliminará los datos personales de sus bases de datos.**
- 3. En cuanto a la indemnización solicitada, el Colegio Arbitral considera que es suficiente indemnización la anulación de los importes por llamadas telefónicas que constan en facturas de fechas posteriores a la petición de baja, siendo que éstas fueron impagadas y declaramos anuladas.**
- 4. El padre devolverá el teléfono inalámbrico que recibió, haciendo entrega del mismo en las oficinas de la empresa reclamada de Zaragoza. En ese acto la empresa reclamada le firmará un recibí de esta entrega.**
- 5. La empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro y ordenará a las empresas que trabajan a su encargo que cesen en cualquier requerimiento de pago a los dos usuarios, así como que se cancele cualquier inscripción que por estos hechos se haya podido cursar en registros de morosos, impagados o solvencia patrimonial.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1161/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de Arbitraje. Ha venido reclamando una serie de facturas que no eran correctas, por lo que dejó de pagarlas. Solicita que se anulen las facturas, que se anule el contrato, que se indique qué hacer con el material de la empresa reclamada que tiene en su domicilio, y que se le excluya de cualquier fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que “el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo en las facturas emitidas por nuestra compañía.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha podido confirmar el cese de los servicios contratados, así como la anulación de las facturas pendientes de pago emitidas desde noviembre de 2004 a junio de 2005, en calidad de servicio y por las molestias ocasionadas.

Indicamos que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio contratado con nuestra compañía, 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 el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que la pretensión del reclamante y la oferta formulada por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones a la Audiencia, coinciden sustancialmente.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- que la empresa reclamada anulará todas las facturas del reclamante que pudieran estar pendientes de pago, si no lo hubiera efectuado con esta fecha;**
- declarar resuelta cualquier vinculación contractual entre la empresa reclamada y el reclamante;**
- determinar que la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia;**

- establecer que el material de la empresa reclamada que obra en el domicilio del reclamante, queda a disposición de la empresa, pudiendo ésta retirarlo en el plazo de ejecución del laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1091/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece por sí, mediante representante, ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 26 de enero de 2006, y recepcionada, disponiendo el Colegio Arbitral de una copia del expediente completo para su estudio y resolución.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, y manifiesta que: "PRIMERO: A modo de antecedente el reclamante observa que en la factura de 1/07/05 constan varias llamadas y mensajes originados y recibidos en itinerancia con las que no está conforme, ya que manifiesta la parte reclamante que no coincide el coste de las mismas con el importe que se le facilitó cuando contactó con el Centro de Relación con el Cliente.

Asimismo, se ha comprobado que la línea de referencia ha portado a otra compañía con fecha 19/07/05, constando una deuda pendiente por importe de 412,75 euros de la factura de 01/07/05.

SEGUNDO: Con fecha 14/02/06, tras realizar un exhaustivo análisis de nuestros sistemas de facturación, no se han detectado anomalías en los registros analizados correspondientes a la factura objeto de la reclamación.

Respecto al importe de la facturación sobre Roaming (tanto las llamadas y mensajes realizados y recibidos en itinerancia) tienen un coste sobre la línea del cliente, información que está disponible en el manual del usuario que se le entrega al cliente con el teléfono.

Significar, que al estar conectado a un operador extranjero, la persona que llama paga la llamada a móvil y el que recibe paga el tramo de una llamada internacional, no obstante este hecho se encuentra reflejado en la "Guía del Cliente" en su apartado III "Cómo hacer y recibir llamadas en el extranjero".

TERCERO: En conclusión a tenor de lo expuesto, la compañía no ha cometido ninguna irregularidad al respecto debiendo cumplir la parte reclamante con sus obligaciones de pago.

Por lo expuesto solicito: a la Junta Arbitral de Consumo dicte Laudo en el que desestime la pretensión del reclamante".

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 considerar que no ha quedado acreditada la falta de información alegada por el reclamante, sin encontrar irregularidades en la facturación emitida por la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1072/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE no comparece personalmente ni lo ha hecho por escrito, habiendo sido citada en tiempo y forma, como consta en el acuse de recibo, que ha sido firmado por el destinatario y sellado por el servicio de Correos con fecha 19 de enero de 2006.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que “el motivo de la reclamación planteada tiene como origen el desacuerdo con la facturación, indicando que no se le ha aplicado la promoción que le había ofrecido cuando contrató los servicios.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha podido comprobar que se ha procedido al abono del importe de 56,85 euros, por calidad de servicio, en concepto de cuota de servicios y llamadas realizadas.

En lo concerniente a la reclamación de indemnización de daños y perjuicios solicitada por el reclamante, señalar que en ningún caso han quedado acreditados por parte del reclamante los hipotéticos daños a los que hace referencia 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 requieren para la procedencia de las indemnizaciones una prueba plena, por parte de quien la solicite, de los daños y perjuicios causados que pretenda resarcir, y además se deben aplicar con criterio restrictivo.

En su consecuencia, la hipotética estimación de la procedencia de una indemnización por daños y perjuicios, sin existir siquiera un mínimo indicio de prueba de su existencia, situaría a nuestra compañía en una situación de absoluta indefensión, quebrando el principio de equidad y provocando un enriquecimiento injusto del reclamante, del todo incompatible con la finalidad pretendida por nuestro ordenamiento.

Les indicamos que a día de hoy el reclamante tiene servicios en activo de telefonía, televisión e internet funcionando en óptimas condiciones y no tiene 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 PARCIALMENTE la reclamación

interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que se han producido irregularidades en la prestación del servicio contratado.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- establecer que la empresa reclamada abonará en concepto de cuota de servicios y llamadas realizadas, si no lo hubiera efectuado con esta fecha, la cantidad de 56,85 euros al reclamante, mediante ingreso en la cuenta en la que tiene domiciliados los recibos el reclamante;**
- asimismo, la empresa reclamada abonará la cantidad de 30 euros al reclamante por los perjuicios ocasionados, mediante ingreso en la cuenta en la que tiene domiciliados los recibos el reclamante.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1040/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicios y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se ratifica en su solicitud de Arbitraje. La IP dinámica que se le instaló no es conforme con el contrato con una IP fija solicitada en el contrato. Por incumplimiento de contrato no ha abonado ninguna factura emitida. A partir de la fecha de la reclamación de arbitraje, le siguieron facturando todo el mes de julio de 2005, y le inscribieron en el registro de morosos, habiendo una empresa de recobro que quiere instar acciones judiciales contra el reclamante. Solicita la resolución del contrato, anulación de las deudas que pudieran estar pendientes, que no se le reclamen más deudas, y que le excluyan de cualquier fichero de morosos.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito y manifiesta que “el motivo de la reclamación planteada tiene como origen las incidencias a raíz de los servicios contratados.

Una vez analizada la reclamación de referencia, se ha podido comprobar que actualmente existe un total adeudado por importe de 222,39 euros correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de julio de 2005.

Al respecto se ha procedido a la anulación del total adeudado por el importe y periodo anteriormente citados, con objeto de regularizar la situación del reclamante.

Asimismo les confirmamos que el reclamante no tiene contratado ningún servicio con nuestra compañía”.

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 empresa no ha cumplido las condiciones pactadas en el contrato suscrito por ambas partes.

En consecuencia, el Colegio Arbitral resuelve:

- que la empresa reclamada anulará todas las facturas pendientes de pago, quedando con ello resuelta la relación contractual con el reclamante;
- determinar que la empresa reclamada hará las gestiones oportunas para excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito en el que pudiera estar incluido el reclamante a consecuencia de esta controversia.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0990/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en la facturación y prestación del servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

Que en relación a la reclamación presentada contra la empresa reclamada por emisión de facturas donde se cobraran llamadas al número 907, cuando estaba activada la restricción a este tipo de llamadas.

Que reconocido este extremo por parte de la empresa reclamada ha percibido la cantidad de 173,68 euros correspondientes a las llamadas indebidamente facturadas objeto de la reclamación desistiendo de la reclamación en este extremo.

Que no obstante, mantiene su reclamación respecto a la anulación definitiva de la factura y recibo del mes de febrero y el coste del alta en otra operadora que asciende a 89,94 euros.

Visto lo anterior, se mantiene en su reclamación de anulación definitiva de la factura y recibo del mes de febrero, así como abono por parte de la empresa reclamada del coste del alta en otra operadora por importe de 89,94 euros.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, manifestando mediante escrito de fecha 10 de enero de 2006 en contestación a la reclamación presentada:

Que reconoce que el motivo de la reclamación es la emisión de facturas donde se le cobran a la reclamada llamadas al número 907 teniendo activada la restricción de este tipo de llamadas.

Que una vez analizada la reclamación de referencia se ha procedido a devolver el consumo de dichas llamadas por importe de 173,68 euros, siendo anulada, asimismo, la última factura pendiente de pago correspondiente al mes de febrero de 2005 por importe de 75,26 euros.

Que, a fecha 10 de enero de 2006, la reclamante no tiene ningún servicio 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 aportada, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por la reclamante, contra la empresa reclamada por considerar que han existido irregularidades en la prestación del servicio de telefonía por parte de la empresa reclamada.

Por tanto, la empresa reclamada procederá a anular la factura impagada correspondiente al mes de febrero por importe de 75,26 euros.

Asimismo, la empresa reclamada abonará a la reclamante, la cantidad de 60 euros en concepto de indemnización por los daños y perjuicios causados, siendo abonada dicha cantidad mediante cheque bancario conformado a nombre de la reclamante, procediendo a efectuar las gestiones oportunas para excluir a la reclamante de cualquier lista o fichero de morosos en que hubiera podido quedar incluida por este asunto.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0984/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por presunta irregularidad en facturación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que se afirma y ratifica en su reclamación, en el sentido de que contrató en enero de 2005 con la reclamada un servicio de línea ADSL por 36 euros, recibiendo en su domicilio el módem wifi pero sin que en ningún momento se personara en su domicilio el técnico para efectuar la instalación tal y como se incluía en la oferta. Al no tenerlo instalado no lo han utilizado nunca y pese a ello les han ido enviando facturas, siendo además que el 24 de mayo de 2005 y por burofax solicitaron la baja definitiva, que no surtió ningún efecto porque le han seguido enviando facturas. Como no pagó ninguna de ellas, ha sido incluido en fichero de deudores. SOLICITA la baja definitiva del servicio, la anulación de todas las facturas, y la cancelación de su inscripción en el fichero de deudores.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito de alegaciones al acto de la vista, en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación se ha procedido a anular todas las facturas pendientes de cobro y a confirmar la cancelación definitiva del contrato.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera que la oferta realizada por la empresa en la contestación aportada a la vista es adecuada y debemos hacerla nuestra.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que proceda a:

- 1. Anulación de todas las facturas emitidas al reclamante objeto de este litigio.**
- 2. La inmediata cancelación de la inscripción de los datos del reclamante en el fichero de deudores.**
- 3. Baja definitiva de cualquier servicio que con la reclamada tuviera contratado.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0979/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

Que reclama a la empresa reclamada por haber tramitado un contrato de portabilidad a otra compañía cuando dicho contrato fue firmado y anulado el mismo día 27/01/2005.

Que pese a ello, le pasan a la otra compañía con fecha 9/5/2005 causándole la baja con ambas compañías, dejándole sin línea de teléfono e internet desde el día 9/5/2005 hasta finales de agosto con los consiguientes perjuicios dado que la esposa del reclamante se encuentra enferma y estaba a la espera de citaciones para realizarle numerosas pruebas médicas.

Que en el acto de audiencia aporta facturas de 2 compañías que se incorporan al expediente.

Que por todo ello, ha estado desde mayo a agosto de 2005 sin teléfono.

Visto lo anterior, concreta su reclamación en que la empresa reclamada le abone la cantidad de 1.000 euros en concepto de indemnización por daños y perjuicios causados, principalmente debido a su enfermedad, incluyendo en dicha cantidad el importe de las facturas que tuvo que abonar a otra compañía, al estar sin línea de teléfono durante el periodo de mayo a agosto de 2005.

LA PARTE RECLAMADA no comparece manifestando mediante escrito de fecha 10 de enero de 2006 en contestación a la reclamación presentada:

Que el motivo de la reclamación presentada tiene como origen la reclamación de una portabilidad no solicitada.

Que una vez analizada la reclamación de referencia y tras una revisión exhaustiva de sus sistemas, se ha comprobado que el contrato por el cual el reclamante solicitaba la portabilidad de su número telefónico a favor de la empresa reclamada fue anulado, por tanto, desde su compañía no se ha completado la solicitud de dicha portabilidad y el contrato en ningún momento ha estado activo. Por ello, no cabe la posibilidad que la otra compañía complete el cese de su número de teléfono por solicitud de 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

presentada por el reclamante contra la empresa reclamada, por entender que la responsabilidad de los perjuicios reclamados recae en ambas compañías.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 140 euros en concepto de indemnización por los daños y perjuicios causados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 965/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por irregularidades en el coste del servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que su móvil dado de alta, con tarjeta y no de contrato, por la empresa reclamada, consta del servicio de SMS con una tarifa vigente que es de 0,15 euros. Sin embargo, el día 17/03/05 realizó una consulta de saldo gratuita a las 15:54 y tenía 9,23 euros, manda un SMS y realiza otra consulta de saldo gratuita a las 15:56 y el saldo era 8,71 euros. De la misma forma el día 8/04/05 realiza una consulta de saldo gratuita a las 0:18 y tenía 13,04 euros, manda el SMS y realiza otra consulta de saldo gratuita a las 0:37 y el saldo era 12,52 euros. Es decir, que como se puede constatar el precio del SMS es de 0,52 euros. Añade que trató de ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente: el día que llamó la primera vez le pidieron los datos concretos con fechas y horas, como no me era posible verlo sin colgar, colgó y volvió a llamar al instante con los datos apuntados en un papel y entonces se le dijo que el sistema no funcionaba. Entendió que no se quería atender su queja.

Aporta la documentación con las tarifas vigentes y los hechos anteriormente relatados y afirma los puede demostrar, ya que los mensajes de las consultas los tiene guardados en el móvil. Además de estos hechos relatados y comprobables, considera que desde que se dio de alta con la empresa reclamada se le están cobrando los SMS a este precio.

Expone que, según la empresa reclamada, cada página es un mensaje, pero eso solo lo sabe la compañía, a él no le habían advertido ni la empresa reclamada ni al comprar el móvil. Estima el perjuicio en 10 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante remitido con fecha 20/12/05, en el que expone las siguientes manifestaciones:

PRIMERA. Tras realizar las verificaciones oportunas consta que se han enviado (3 SMS) y no uno, por lo que se entiende que el cliente en único mensaje aparentemente ha enviado más de 150 caracteres en el SMS, por lo que se le ha dividido en 3 mensajes tarificándose del mismo modo.

SEGUNDA. Asimismo, comunicar que el cargo de los mensajes ha sido correcto, aunque como atención comercial, se realiza una recarga de 1 euro, explicándole lo anteriormente expuesto al objeto que no le suceda de nuevo.

Finalmente con fecha 29/09/05 se ha contactado con el cliente pidiéndole disculpas por las molestias ocasionadas.

TERCERA. En conclusión, a tenor de lo expuesto, el presente asunto ha quedado solucionado manifestando el reclamante su conformidad al respecto.

Por lo expuesto, SOLICITO a la Junta Arbitral de Consumo a la que tengo el honor de dirigirme, tenga por presentado este escrito, a efectos de su lectura y consideración en la Audiencia y dicte Laudo en el que desestime la pretensión del reclamante.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito remitido por la empresa reclamada y de las declaraciones vertidas por la parte reclamante durante el acto de Audiencia, SE DESESTIMA LA RECLAMACIÓN presentada por el reclamante, ya que este Colegio Arbitral no encuentra anomalías en la tarificación efectuada por la empresa reclamada, a la vista del envío de mensajes desde el terminal.

Por otro lado, se entiende que la metodología en el envío de SMS (mensajes de texto) debe aparecer en las instrucciones del teléfono móvil y no debe ser la operadora quien le informe, máxime cuando los terminales prepago son anónimos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 956/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el período de facturación del 1 al 31 de mayo de 2005, la empresa reclamada le facturó 29 películas de mirador, eventos especiales, que en ningún momento ha solicitado, y que incluso desde que suscribió contrato con la empresa nunca ha hecho uso de este servicio.

Devolvió el recibo, y le enviaron tres cartas de reclamación de cobro. Recibió otra factura facturándole dos nuevas películas, y la factura de junio donde le cobran junio y julio completo, más el descodificador, cuando su acuerdo era de una bonificación quedando el servicio en 18,45 euros, y no en los 26 euros que le facturan. Se dio de baja el 19/07/05 y le han facturado el mes completo. Esta segunda factura está sin rectificar.

Le sustituyeron el descodificador en su domicilio.

Solicita la rectificación de la factura del mes de junio, y que le hagan una nueva con lo que ha consumido. Una indemnización de 60.000 euros al sentirse engañado, y por tener que estar todos los días pensando en dicho asunto.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito de fecha 03/01/06, cuya copia se entrega al reclamante y a los miembros del Colegio Arbitral, y que queda incorporado al expediente.

Manifiesta que una vez analizada la reclamación se ha podido comprobar que, una vez confirmado que las compras PPV habían sido provocadas por una incidencia técnica en el descodificador, se procedió a rectificar la factura señalada, que el reclamante había dejado impagada, anulándose de la misma el cargo indicado. En consecuencia, y una vez solventado el origen de la reclamación, procedemos al archivo de la misma. Confirmar que a día de hoy el contrato del reclamante continúa activo y no constan facturas pendientes de regularizar en él.

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, si bien, se ha efectuado un cargo indebido a la factura del mes de junio por una tarificación incorrecta de bonificación para el pack de televisión de una diferencia de 7,55 euros, así como el abono

de la compra de dos películas por un total de 8 euros, no procede indemnización alguna, pero sí al abono de 15,55 euros por los conceptos señalados.

La empresa reclamada abonará al reclamante el importe de 15,55 euros, mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente del usuario.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0955/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en relación con un contrato de teléfono móvil

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

En resumen, relata que en abril de 2004 firmó un contrato de telefonía móvil, que incluía documentos referidos a otra empresa y a la empresa reclamada. No tuvo ningún problema hasta el mes de abril de 2005 en que recibió un burofax de la empresa **AEADE (Asociación Europea de Arbitraje de Derecho y Equidad)** reclamándole una supuesta deuda de 200 euros como penalización por incumplimiento del contrato con la advertencia de que, si no los abonaba, se le sometería a un arbitraje solicitado por la empresa reclamada ante dicha entidad, de acuerdo con lo firmado en una cláusula opcional del contrato suscrito.

empresa de recobro?

Al preguntar a la empresa reclamada la razón de la reclamación, le contestaron que era porque no tenía contrato. Al comprobar que sí que había contrato, que estaba dado de alta y que la otra empresa afirma que no había ningún impago, la empleada de la empresa reclamada no le supo justificar el motivo de la reclamación. Después de haber intentado aclarar la situación, no ha vuelto a recibir ninguna reclamación. Ha mantenido el contrato hasta diciembre de 2005, ya transcurridos dos años, en que se dio de baja por los problemas existentes. Sigue manteniendo el teléfono, el número y la relación con la operadora en la forma de tarjeta de prepago.

La reclamante solicita que se declare que no existe ninguna relación contractual con la empresa reclamada y que no tiene ninguna deuda pendiente con ella, puesto que en ningún momento ha incumplido sus obligaciones.

LA PARTE RECLAMADA ni ha realizado alegación alguna en el curso del presente expediente, ni comparece a este trámite de audiencia al que fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, mediante publicación en el Boletín Oficial de Aragón de fecha 12 de diciembre de 2005.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, considera:

Primero.- Que procede la tramitación de la reclamación presentada por entender que la empresa reclamada ha realizado una declaración de sometimien-

to al procedimiento arbitral de consumo, ya que en el contrato suscrito entre ambas partes con fecha 28 de abril de 2004 se establece la posibilidad para el consumidor de “acudir al arbitraje gratuito de consumo” y en el caso de que se iniciase el arbitraje de **AEDA** el consumidor dispondrá de un plazo de quince días para instar el arbitraje de consumo”. La primera comunicación de **AEDA** se produce mediante burofax con fecha 13 de abril de 2005 y la reclamante presenta su primera reclamación ante esta Junta Arbitral de Consumo con fecha 21 de abril, dentro por tanto del plazo de quince días.

Segundo. Con independencia de lo anterior, este Colegio no entiende justificado el contrato suscrito entre ambas partes con fecha 28 de abril de 2004, ya que en ninguna de sus cláusulas aparece de una manera clara cuál es el objeto del mismo al no ofrecer la empresa contraprestación alguna al cliente.

Este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la reclamación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que en ningún momento queda acreditado incumplimiento alguno por parte de la reclamante. En consecuencia la empresa reclamada desistirá en su pretensión de reclamar cantidad alguna a la reclamante, así como de insistir en sus pretensiones en cualquier otro foro arbitral, al quedar resuelto con este laudo cualquier reclamación entre ambas partes por este motivo.

Asimismo, la reclamante no podrá ser incluida en cualquier registro de morosos o solvencia patrimonial por esta causa, debiendo realizar la empresa reclamada las actuaciones necesarias para excluirla en el caso de que lo estuviera.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0880/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por presunta irregularidad en facturación de servicio telefónico

LA PARTE RECLAMANTE comparece a la Vista, y se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que tiene un contrato con la empresa reclamada de 3 líneas en Módulo Familiar, lo que supone que las llamadas entre esos números son más económicas (0,18 euros por minuto). A partir de la factura de abril de 2004 apreció que le cobraban a 0,19 euros por minuto, sin que se hubiera modificado nada del contrato. Además a partir de mayo de 2004 le quitaron uno de los números de la línea familiar. Reclamó a la operadora y le comunicaron que procederían a refacturarle, pero sólo los últimos 6 meses, habiéndole devuelto ya la diferencia a su favor resultante de dicha revisión de facturas. SOLICITA la devolución del dinero cobrado de más en todas las llamadas desde el 22/02/04 hasta el inicio del periodo sobre el cual sí le han realizado refacturación.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que manifiesta que se ha procedido en la factura de junio a abonar al reclamante las cantidades de 27,88 euros y 22,89 euros, correspondientes a lo cobrado de más entre el 03/12/04 y 02/05/05, considerando así el tema resuelto.

LAUDO

El Colegio Arbitral a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que la misma razón que avala que la empresa demandada haya devuelto las cantidades cobradas incorrectamente desde 3/12/04 hasta 2/05/05 justifica el que también sea procedente la devolución de las cantidades igualmente cobradas de manera incorrecta desde mayo de 2004 hasta 3/12/04; estimando la cantidad a devolver una vez revisadas las facturas en 66 euros.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a abonar al reclamante la cantidad de 66 euros, IVA incluido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 877/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece, habiendo recibido previamente copia de las alegaciones presentadas por escrito por la empresa reclamada para el acto de audiencia, y manifiesta que se remite a lo expuesto en su reclamación. En agosto de 2004 le llaman para ofrecerle la línea telefónica con una oferta de 1,95 euros mensuales, regalándole un teléfono y una Play Station; expone que ya tenía contratado internet. Posteriormente llama para darse de baja en internet, le hacen una oferta en ese momento con una reducción del 50% del precio por un periodo de seis meses. En ninguna factura de las que tiene se reflejan los descuentos ofertados.

Lo expuesto por la empresa reclamada en sus alegaciones al acto de audiencia reconoce que ha sido así, pero no cubre lo que ella considera que le corresponde.

Lo que reclama son los seis meses que ellos le ofrecen con una oferta de reducción de cuota y que no respetan. A fecha de hoy se haya al corriente en los pagos, y mantiene el contrato con esta compañía.

En total reclama la cantidad de 180 euros.

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 nuestra compañía, por la aplicación incorrecta de una promoción solicitada por el cliente y por una compensación ofrecida por el departamento de Fidelización, tras solicitar la anulación de los servicios de internet.

Una vez analizada la reclamación de referencia y toda la información disponible en nuestro sistema, debemos informarle que hemos procedido a modificar las facturas de octubre, noviembre y diciembre.

La factura de octubre ha quedado con importe a favor del cliente de 16,59 euros que será abonado a través de transferencia a su cuenta. En la factura de noviembre con importe de 1,40 euros y la factura de diciembre con importe de 9,57 euros, se ha procedido a facturar el consumo realizado por el cliente, las cuotas se han descontado en su totalidad en calidad de servicio y por las molestias ocasionadas.

Por último con relación al resto de facturas emitidas desde enero de 2005 hasta el mes en curso confirmamos que son correctas por lo que corresponden ser abonadas por el cliente.”

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de la documentación que obra en el expediente, de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda ESTIMAR la reclamación presentada por la reclamante, contra la empresa reclamada, por considerar que no ha quedado acreditado que se haya efectuado el abono de 137,62 euros, alegado por la empresa reclamada en concepto de rectificación de las facturas del periodo de octubre a diciembre de 2004.

Asimismo, ha quedado acreditado que las facturas correspondientes al periodo de enero a mayo de 2005, la empresa reclamada no ha efectuado el descuento correspondiente a la promoción ofertada, en tanto que la reclamante abonó la totalidad del importe de dichas facturas, sin que se le aplicara el descuento de 24,53 euros por factura.

Igualmente la empresa reclamada procedió al cobro de dos facturas rectificadas por importe de 10,97 euros, con lo que se ha producido un doble cobro por los mismos conceptos.

En consecuencia, la empresa reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 293,26 euros, mediante ingreso por transferencia bancaria en la cuenta corriente en la que la reclamante tiene actualmente domiciliados los pagos a la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0842/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en la facturación de teléfonos móviles

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

En resumen, relata que tienen cuatro móviles desde hace tiempo con la empresa reclamada y que les habían cambiado últimamente. Tras advertir que les habían ido cobrando en varias ocasiones la cantidad de 6,96 euros sin emitir factura alguna que lo justificase y desconociendo a qué número de teléfono correspondía, por diversos medios y en varias ocasiones solicitaron una explicación por parte de la empresa sin conseguirlo. Después de tres meses, la empresa les dijo que no podían explicarles por qué cobraban esa cantidad, incluso alguien les llegó a decir que "eso era un fraude". Al no recibir satisfacción y pensando que así tendrían alguna respuesta de la empresa, dieron de baja los teléfonos móviles que tienen contratados con la empresa reclamada, excepto uno y devolvieron un recibo de 266 euros, correspondiente a una factura fechada el 8 de marzo de 2005. Esto les trajo como consecuencia que la empresa reclamada bloqueó la línea del teléfono, aunque sí que ha ido pagando el resto de los recibos correspondientes a esa línea.

Explica que no han conseguido aclarar la situación tras diversos intentos ante la empresa reclamada, ni siquiera que les faciliten una copia del contrato que tienen suscrito. Como no tienen atención al cliente en la empresa, se vieron obligados a presentar reclamación, por la impotencia que han sufrido.

Han recibido cartas de la empresa reclamada y varios escritos de diferentes empresas de recobro para obligarle a pagar la factura que deben. Ahora no tienen ningún servicio de la empresa reclamada.

Actualmente, la empresa le debe cuotas de 6,96 euros que le han ido pasando durante 14 meses, cobros que le reconocieron que no eran correctos y que hacen un total de 97,44 euros. No reconoce deber la cantidad de 150,25 euros más IVA (174,29 euros) que le pretendieron cobrar por tener una baja anticipada. Por otra parte, aún reconociendo la deuda de 266,24 euros por la factura de marzo, reclama que se le anule, en concepto de indemnización económica por todos los problemas que le han causado. Asimismo pide que se le dé de baja en el fichero de morosos y solvencia patrimonial.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 11 de enero de 2006, en el que da contestación a la reclamación planteada por los reclamantes, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 15 de diciembre de 2005.

En resumen, en el escrito manifiesta que actualmente constan impagadas sus facturas de fecha 8 de marzo e importe 266,24 euros, IVA incluido y de fecha 8 de septiembre de 2005 e importe 174,29 euros, IVA incluido, por lo que la deuda asciende a 440,53 euros, IVA incluido.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por los reclamantes contra la empresa reclamada por considerar que las cuotas de 6,96 euros que durante 14 meses fueron pasadas al cobro a la reclamante (por un total de 97,44 euros) lo fueron de forma indebida y sin justificación alguna.

Por otro lado, la pretendida deuda de 174,29 euros por baja anticipada del contrato no está justificada por cuanto la baja fue llevada a cabo por decisión unilateral de la empresa reclamada, sin que hubiera sido solicitada por los reclamantes.

Por consiguiente, y dado que la interesada reconoce que tiene una deuda pendiente de 266,24 euros de la factura de marzo de 2005, y estimamos que hubo un cobro indebido de 97,44 euros, la liquidación final a favor de la empresa reclamada sería de 164,80 euros. Sin embargo, atendiendo a la petición de la interesada de indemnización económica por las molestias causadas a lo largo de la tramitación del expediente y la falta de servicio, se le concede una indemnización que viene a suponer la misma cantidad que ésta debería abonar, es decir, 164,80, finiquitando de esta manera la relación contractual entre las partes.

Del mismo modo, la empresa reclamada solicitará la exclusión de los datos personales de los reclamantes de cualesquiera ficheros de solvencia económica donde los mismos figurasen a instancia de la reclamada por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0828/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en la prestación de servicio de teléfono móvil

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

En resumen, relata que tras recibir una llamada al móvil en la que se le comunicaba que había devuelto el recibo del banco del mes de mayo de 2005, cosa que ella no había hecho, le explicaron que tendría que pagar en el banco o mediante tarjeta. El día 12 de mayo le cortaron la línea telefónica. A pesar de pagar la factura el día siguiente, no volvieron a darle línea hasta el 20 de mayo de 2005 y no en las 48 horas siguientes al pago, como le habían afirmado, ni en las 72 horas que le dijeron posteriormente.

Le llamaron para decirle que le compensarían con 6 euros, con lo que ella no estuvo de acuerdo. Tampoco está conforme con la cantidad que oferta la empresa reclamada para compensarle.

Desde que tuvo ese problema, todos los meses recibe un mensaje en el móvil para comunicarle que se devuelven los recibos y ha de pagar las facturas mediante tarjeta.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, de fecha 10 de enero de 2006, en el que da contestación a la reclamación planteada por la reclamante, ante la imposibilidad de asistir a esta Audiencia, para lo que la empresa fue citada por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón con fecha 15 de diciembre de 2005.

Se da copia del escrito presentado por la empresa reclamada a la reclamante y al Colegio Arbitral y se adjunta al acta y al expediente.

En resumen, en el escrito manifiesta que tras una factura impagada, cortó el servicio y que dicho corte, una vez pagada la factura, tuvo una duración de cuatro días, del 16 al 20 de mayo. Por ello, ofrecen 6 euros por los días sin servicio y otro 6 euros, en concepto de calidad de servicio. Por último solicita que se emita un laudo conciliatorio en dichos términos.

Consta que la reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y en el censo de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación presentada, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la recla-

mación presentada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que, si bien entendemos que hubo un periodo de 7 días de baja involuntaria, del 13 a 20 de mayo, no computable a la interesada, no procede la indemnización que ésta reclama. Ateniéndonos a las alegaciones presentadas por la empresa reclamada en su punto cuarto, ésta indemnizará con 12 euros a la reclamante a través de la cuenta corriente por la que se efectúan los pagos mensuales.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 678/05-JA TELECOMUNICACIONES

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que existieron diversas irregularidades en el servicio llegando a emitir facturaciones incorrectas.

Le ofrecieron un terminal gratuito que hubo de pagar.

Ha intentado ponerse en contacto con la empresa reclamada mediante teléfono y fax sin haber sido posible para solventar las incidencias.

Por todo lo anterior solicitó la baja de los servicios y desde mayo de 2005 no le pasan facturas al cobro.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito de fecha 5 de diciembre de 2005 en el que manifiesta que una vez analizada la reclamación sobre el contrato de servicio directo se anularon las facturas de febrero, marzo y abril de 2005 por importe de 50,82 euros y sobre el contrato de servicio indirecto se anulan las facturas de febrero a abril de 2005 por importe de 80,96 euros encontrándose ambos contratos desconectados.

Actualmente el reclamante no tiene servicios contratados 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 el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que el reclamante se reafirma en sus manifestaciones relativas a que la empresa reclamada le factura servicios no contratados y, a la vista de la oferta realizada por la empresa consistente en la anulación de las facturas y rescisión de la relación contractual, este Colegio Arbitral la hace propia y ordena su cumplimiento.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 635/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMATE comparece y manifiesta que habiendo contratado con la compañía reclamada en abril de 2004 un paquete completo de ADSL, televisión y telefonía no le fueron entregados los equipos telefónicos al darse de alta, por lo que dejó de pagar y se dio de baja verbalmente, lo que no fue suficiente porque han seguido reclamándole. En septiembre de 2004 se dio de baja, pero no recuerda si esta factura está abonada.

Solicita que no le reclamen pagos desde septiembre, y que le entreguen los aparatos telefónicos que en su día le ofrecieron.

Asimismo, solicita la exclusión de cualquier lista de morosos en que hubiera podido quedar incluido por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, habiendo sido debidamente notificada mediante carta certificada, recepcionada, con acuse de recibo de fecha 3 de noviembre de 2005. No obstante, en su escrito de alegaciones a la reclamación planteada por el reclamante, manifestaba que "El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante por no entregarle unos equipos telefónicos al darse de alta.

Una vez analizada la reclamación de referencia y toda la información disponible en nuestro sistema, procedemos en calidad de servicio a anular las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2004, así como enero de 2005 (un total de 295,24 euros a favor del cliente.

Asimismo, dejamos pendiente de cobro la factura de septiembre de 2004. Así la deuda total del titular queda reducida a 44,65 euros."

LAUDO

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

En su virtud, la empresa reclamada procederá a anular las facturas correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2004, así como enero de 2005, por un importe de 295,24 euros como compensación por no haberle sido entregado el terminal fijo según consta en el contrato.

Asimismo, el reclamante deberá abonar la factura correspondiente al mes de septiembre de 2004 por importe de 44,65 euros, pendiente de pago, quedando resuelta toda relación contractual entre las partes.

Del mismo modo, la empresa reclamada procederá a excluir al reclamante de cualquier fichero de morosos en que hubiera podido quedar incluido por esta causa, una vez abonada por el reclamante la factura pendiente de pago.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 628/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por irregularidades en la prestación del servicio

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que le remiten un material relativo a una promoción que no aceptó, intentó solucionar el problema en varias ocasiones poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente sin embargo no obtiene ninguna respuesta satisfactoria, incluso proponiendo el pago de una sanción.

Se muestra dispuesto a abonar el importe de las facturas y de los servicios que tenían efectivamente contratados pero no de aquellos que no contrataron.

Solicita la rescisión del contrato, la exclusión del fichero de morosos y la retirada del módem y el terminal.

LA PARTE RECLAMADA no comparece en este acto constando en el expediente escrito de contestación a la demanda inicial en la que según dice una vez analizada la reclamación de referencia se ha comprobado que el alta de los servicios no fue solicitada por lo que se procede a rectificar las facturas pendientes de cobro correspondientes a febrero y abril de 2005 facturando en ellas el servicio 1050 contratado.

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 parte de los servicios facturados no han sido efectivamente contratados por lo que no procede su abono.

En virtud de lo anterior, la empresa reclamada procederá a rectificar las facturas emitidas hasta la fecha de suspensión del servicio telefónico, incluyendo únicamente los servicios contratados. El resto de facturas emitidas a partir de la fecha de suspensión del servicio se consideran nulas.

Igualmente procederá a la rescisión de la relación contractual y 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. 0597/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación y prestación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que presentada por la empresa reclamada la factura de fecha 12/03/05 por un importe de 99,26 euros, y repasada, observa una llamada de duración 2 horas, 6 minutos y 38 segundos no efectuada a su número particular, por importe de 57,10 euros más IVA; puesto al habla con la compañía le comentan que efectúe reclamación; reclama y la única respuesta obtenida es la restricción de las líneas (3 terminales) en el mes de abril y le solicitan el abono de la factura.

Abonó el importe del resto de la factura, excluida la llamada por la que reclama. También abonó la factura de fecha 12/04/05.

Por todo lo anterior solicita la anulación de la llamada por la que reclama de importe 57,10 euros más IVA; así como la anulación del resto de facturas emitidas con posterioridad a 14 de abril de 2005, fecha en que la empresa reclamada le corta el servicio; estando dispuesto a abonar el importe del servicio de cargos por llamadas y datos de fe la factura de fecha 12/05/05 e importe de 1,62 euros más IVA. Solicita la resolución del contrato, así como su exclusión de cualquier "fichero de morosos" en que hayan podido incluirlo por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante acuse de recibo del cual consta su entrega y recepción el día 31/09/05, no comparece; consta en la tramitación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón contestación a la solicitud de arbitraje en escrito de fecha 19/05/05 en el que informan que han intentado sin éxito, ponerse en contacto con el reclamante los días 11 y 18 de mayo de 2005.

No obstante, indican que se ha procedido a revisar la facturación del teléfono, no detectando ninguna incidencia; por lo que solicitan el abono de la factura adeudada.

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.

En su virtud:

- 1. El reclamante deberá abonar a la reclamada 66,24 euros IVA incluido, importe de la llamada efectuada el día 09/03/05 dado que no ha quedado debidamente acreditado que la misma no fuese efectivamente realizada desde el terminal del reclamante. El resto de la factura de fecha de emisión 12/03/05 fue abonado por el reclamante mediante transferencia bancaria con fecha 04/04/05.**
- 2. Por otro lado, el reclamante abonará el importe de 1,88 euros IVA incluido, correspondiente a los consumos realizados en la factura fecha de emisión 12/05/05; quedando anulado el resto del importe de la factura, ya que la reclamada procedió al corte del servicio sin previo aviso.**
- 3. La reclamada anulará todas las facturas emitidas con posterioridad a la de fecha 12/05/05, y en concreto la factura emitida con fecha 12/09/05 e importe de 522,87 euros IVA incluido en concepto de baja del servicio, dado que dicha baja se efectuó de forma unilateral y sin previo aviso por la reclamada.**
- 4. Una vez abonado por el reclamante el importe pendiente de pago que asciende a 68,12 euros, IVA incluido, quedará rescindida la relación contractual existente entre ambas partes.**
- 5. La empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0590/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación y prestación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada a través del teléfono; el día 23/01/04, tal y como consta en la factura telefónica solicitó la baja del servicio a través del número de Atención al Cliente de la empresa reclamada. De mayo a junio de 2004 le facturaron con importe 0 euros. Pasados unos meses sin recibir facturas comenzó a recibirlas en el mes de julio por importe de 10,44 euros. En agosto vuelve a solicitar la baja y en octubre, ante el incesante recibo de facturas; envía correo certificado de 26/10/04 solicitando explicaciones así como la baja del servicio pero no ha recibido respuesta, mediante.

Por todo lo anterior solicita la baja del servicio desde fecha 23/01/04, con la anulación de las facturas posteriores a dicha fecha y el abono de las facturas ya pagadas indebidamente, que ascienden a 34,35 euros; así como su exclusión de cualquier fichero de morosos en que hayan podido incluirlo por esta causa.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 17/11/05 en el que manifiestan se ratifican en las alegaciones efectuadas por la compañía en su escrito de fecha 21/09/05.

No obstante, informan que con fecha de mayo de 2005 solicitó la línea se encuentra de baja definitiva, no constando la solicitud de baja anterior a octubre de 2005.

Asimismo, se procede a la anulación de las facturas de emisión de enero, febrero, marzo y abril de 2005; considerando que la reclamación ha quedado solucionada, esperando que el reclamante se muestre conforme con la resolución adoptada.

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 ha quedado debidamente acreditado que el reclamante solicitó la baja de los servicios contratados y, sin embargo, la reclamada siguió facturando indebidamente.

Por ello, este Colegio Arbitral resuelve:

- 1. La empresa reclamada anulará las facturas emitidas con fecha 1/03/05 y posteriores.**
- 2. La empresa reclamada reintegrará al reclamante el importe de 34,35 euros, correspondiente a las facturas indebidamente abonadas con posterioridad a la solicitud de baja, mediante transferencia bancaria en la cuenta en la que el reclamante tenía domiciliados sus recibos con la reclamada.**
- 3. La empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en que hubiera podido incluirlo por esta causa.**

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0585/05-JA TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en contratación de servicio de telefonía

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito mediante fax de fecha 28/11/05 manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia por motivos laborales; ratificándose en su solicitud de arbitraje en la que alega que desde el 25/02/05 recibe facturas de la empresa reclamada, cuyas copias adjunta, sin que haya firmado ni otorgado contrato alguno con dicha empresa, dándose además la circunstancia de que el número de teléfono que origina estas facturas no está a su nombre.

Por ello solicita se anulen esas facturas y se abstengan de enviarle más, ya que no existe contrato alguno entre ambas partes.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito, mediante fax de fecha 14/11/05 y manifiesta que el motivo de la reclamación tiene como origen la voluntad del reclamante de tramitar el cese del servicio activo con su compañía.

Una vez analizada la reclamación, y de acuerdo con lo solicitado por el reclamante, confirman que a fecha de hoy no tiene ningún servicio dado de alta y no existe ninguna factura pendiente de cobro.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 tal y como confirma la reclamada a fecha de hoy no existe ningún servicio dado de alta ni factura pendiente de cobro.

En su virtud, este Colegio Arbitral da por resuelta la relación contractual, que en su caso hubiese existido entre ambas partes.

Por otro lado, la empresa reclamada realizará las gestiones oportunas para dar de baja al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial o de créditos en que hubiera podido incluirlo por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1189/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en contratación

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que recibió una oferta vía telefónica del Departamento Comercial de la empresa reclamada consistente en un equipo telefónico gratuito (salvo gastos de envío de 15 euros) y llamadas gratuitas a un número de teléfono de su elección. Insistió en que no deseaba contratar hasta que no le enviasen por escrito las condiciones ofertadas.

Con fecha 7 de marzo de 2005 recibe el equipo en su domicilio, comprobando que existen una serie de condiciones especiales de las que no había sido informado (compromiso de permanencia durante un año, consumo mínimo mensual de 6 euros, teléfono pre-enrutado, límite de duración de las llamadas gratuitas, fin de la oferta el 31/12/04).

Por todo ello con fecha 10 de marzo y mediante burofax solicita de la empresa reclamada la cancelación de la solicitud del terminal, así como la baja de todos los servicios contratados.

Sin embargo, con fecha posterior a la solicitud de baja le llega una factura por importe de 17,40 euros. Este importe le fue reintegrado por la empresa reclamada con fecha 05/10/05. Ha reclamado en multitud de ocasiones vía telefónica a la empresa reclamada, no obteniendo respuesta alguna.

Desea hacer constar el “mal hacer de la empresa reclamada”.

Solicita compensación por los gastos ocasionados (burofax enviado a la empresa reclamada por importe de 21,58 euros, llamadas telefónicas a la empresa reclamada para solucionar su reclamación, asistencia a la audiencia).

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 22/02/06, del que se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la emisión de facturas posteriores a la fecha de solicitud de cese del contrato.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha podido comprobar que se ha procedido a la desconexión del servicio y al abono del importe de 17,40 euros correspondientes a la factura T155513836, en concepto de cuota de servicios, con el objetivo de regularizar la situación.

Informan que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio contratado con la compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por entender que ha quedado acreditado que la empresa reclamada ya ha devuelto el importe de la facturación emitida con posterioridad a la solicitud de baja, tramitada fehacientemente y dentro del plazo legal.

Este Colegio Arbitral entiende que no procede indemnización alguna por los gastos ocasionados para solicitar la baja y tramitar la reclamación ya que los mismos son los necesarios para acreditar fehacientemente la defensa de sus derechos.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1173/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que en el mes de marzo o principios de abril de 2005 un comercial de la empresa reclamada acudió a su domicilio para explicarle las condiciones y promociones de la empresa, comentándole que existía una promoción en televisión, con una cuota de 18 euros y regalaban un partido de fútbol mensual. Al cabo de unos días, telefónicamente decidió contratar el alta en televisión, garantizándosele las condiciones y promociones explicadas en su domicilio por el comercial.

Ese mismo mes se dio también de alta en telefonía.

Cuando llega la primera factura no se encuentra de acuerdo con ella, ya que le cobran alquiler de descodificador, el partido de fútbol, así como una cuota por adelantado.

Reclama a atención al cliente, solicitando que le envíen el contrato.

Por todo lo anterior, solicitó la baja de los servicios, acudiendo a las oficinas de la empresa reclamada en Zaragoza, donde le explican que si se da de baja le penalizarán por baja anticipada del servicio, dado que tenía una obligación de permanencia de un año.

Por todo lo anterior solicita la anulación de las facturas indebidamente emitidas, por no coincidir con la oferta realizada.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 23/02/06, del que se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la no aplicación de una promoción en el contrato del cliente y por ese mismo motivo la solicitud posterior de cese del mismo.

Añaden que una vez analizada la reclamación se ha podido comprobar que tras la confirmación de que no fue posible en este caso la aplicación de dicha promoción se procedió al cese de los servicios y a la anulación de las facturas de abril, mayo y agosto de 2005 por un importe total de 278,70 euros devueltas por el cliente.

Confirman que a fecha de hoy el cliente no tiene servicios contratados con su compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y 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 no ha quedado acreditado que la facturación emitida por la empresa reclamada se ajustara a las condiciones pactadas (no se aporta contrato suscrito por ambas partes).

En consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve que la empresa reclamada procederá a anular todas las facturas pendientes de abono, quedando con ello resuelta cualquier relación contractual entre ambas partes.

Asimismo, la empresa reclamada adoptará las medidas oportunas para excluir al reclamante de cualquier listado de morosos o registro de solvencia patrimonial (en el caso de que estuviere incluido), por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0579/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en tramitación y prestación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que contrató con la empresa reclamada en febrero de 2003; en mayo de 2004 cambia de terminal debido al funcionamiento defectuoso del terminal adquirido a la firma del contrato, ofertándole un móvil nuevo a cambio de no darse de baja del contrato iniciado en febrero y ampliación de 18 meses de contrato.

En marzo de 2005 el terminal deja de funcionar correctamente, no pudiendo enviar mensajes. Se pone en contacto con Atención al Cliente; le informan que el terminal está en garantía; le preguntan por el albarán de compra, del que no dispone, pero que la fecha es igual a la prolongación del contrato. Le comunican que no hay ningún problema; que le enviarán a su domicilio en el plazo máximo de 15 días una copia del albarán, para que acuda a cualquier tienda la empresa reclamada a proceder a la reparación del terminal. No recibió la copia del albarán en su domicilio.

A finales de marzo se pone de nuevo en contacto con Atención al Cliente para comunicarles que no ha recibido el albarán; le indican que en 5 días lo recibirá. El albarán lo recibió en su domicilio una vez interpuesta la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. A fecha de hoy el terminal lo arreglaron en Servicio de Asistencia Técnica, estando dado de alta y estando al corriente de pago de todas las facturas.

Vuelve a reclamar en repetidas ocasiones; debido al mal servicio que se le estaba ofreciendo solicita la baja de la operadora; comunicándole que tiene penalización por baja anticipada del servicio.

Solicita indemnización por dos meses en que su terminal funcionó defectuosamente, no pudiendo hacer uso del teclado.

LA PARTE RECLAMADA habiendo sido formalmente citada mediante acuse de recibo del cual consta su entrega y recepción el día 28/10/05, no comparece; ni constan alegaciones en la tramitación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de toda la documentación aportada al expediente acuerda **DESESTIMAR**

la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que la reclamación originaria fue atendida, siendo reparado el terminal objeto de la reclamación. Asimismo no han quedado debidamente acreditados los perjuicios ocasionados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0521/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por presunta irregularidad en facturación

LA PARTE RECLAMANTE no comparece pero presenta escrito para ser leído en la vista en el que se afirma y ratifica en su reclamación en el sentido de que contrató con la empresa reclamada en diciembre de 2004 el pack ADSL, y al intentar la instalación en su ordenador le fue imposible hacerla porque no se habían quedado instalados los controladores; llamó a la empresa donde le informaron que era un problema del disco de instalación y que le enviarían otro. No lo hicieron y volvió a llamar innumerables veces sin que le solucionaran el problema por lo que decidió darse de baja mes y medio después encontrándose con la sorpresa de que en la factura de 25/02/05 le cargan 460,45 euros por baja anticipada del servicio ADSL. SOLICITA la anulación de dicho importe de penalización, ya que nunca llegó a tener el servicio funcionando.

LA PARTE RECLAMADA no comparece, pese a estar citada reglamentariamente, pero presenta escrito para ser leído en la vista, en el que manifiesta que una vez revisada la reclamación han procedido en calidad de servicio y como compensación por las molestias ocasionadas rectificar la factura del importe inicial de 507,63 euros al nuevo importe de 24,31 euros.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones y de los documentos obrantes en el expediente, considera la solución ofrecida por la empresa correcta en su fundamento, pero inexacta en la cantidad que se debe finalmente facturar, ya que no será por 24,31 euros sino por 9,98 euros cantidad resultante de restar a la primera citada las promociones y descuentos aplicables en la factura, según se recoge en la misma.

En consecuencia, **ESTIMANDO TOTALMENTE** la reclamación planteada mandamos a la empresa reclamada que proceda a refacturar al reclamante, sustituyendo la factura de 507,63 euros por otra nueva cuyo importe sea 9,98 euros.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0517/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta:

El motivo de su reclamación es que la empresa demandada, le ha estado facturando sin tener servicios.

No le han respondido a ninguno de los escritos que ha enviado a la empresa reclamada mediante cartas certificadas con acuse de recibo.

En su último escrito de fecha 31 de agosto de 2005 se concreta su reclamación: En él solicita la baja definitiva de cuantos servicios pudiera tener contratados con la empresa reclamada. La nulidad de todos los escritos que ha recibido de tres entidades de recobro, reclamándole unas deudas con la empresa reclamada. El abono de 76,72 euros que ha pagado sin disponer del servicio. Asimismo, solicita ser dado de baja de cualquier fichero de morosos en el que haya podido ser incluido por esta causa.

En el escrito que recibió el 28 de junio de 2005 por la empresa reclamada le decían que no tenía contratado ningún servicio ni facturas pendientes. Con posterioridad a esa fecha ha recibido nuevas facturas y otras cartas de empresas de archivos de morosos.

La cantidad que reclama de 76,72 euros corresponde a las facturas de junio y julio de 2004 de internet y la diferencia de facturación de teléfono del 15 de julio al 15 de septiembre de 2004.

LA PARTE RECLAMADA comparece mediante escrito en el que en resumen dice:

“El motivo de la reclamación planteada tiene como origen la disconformidad del reclamante en relación a las facturas emitidas por la empresa reclamada, mostrando su disconformidad por incidencias sufridas en el servicio de internet.

Una vez analizada la reclamación de referencia, en calidad de servicio y por las molestias que se hayan podido ocasionar al reclamante, se ha procedido a rectificar las facturas emitidas que se encontraban pendientes de abono, anulando un importe total de 172,14 euros, también comunicarle que se ha procedido a efectuar abono por importe de 35,96 euros, en relación a la factura número 8_200408_04_012453 correspondiente al mes de agosto de 2004, ya abonada por el reclamante.

Por último se ha podido comprobar que a fecha de hoy, el 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 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 haber quedado acreditado que se han facturado indebidamente servicios de internet que no se han prestado y que ha habido irregularidades en la facturación del servicio telefónico.

Por tanto, y atendiendo las peticiones del reclamante la empresa reclamada deberá abonar la cantidad de 76,72 euros mediante transferencia bancaria en la cuenta que tenía domiciliado el pago de los servicios. Quedará rescindida toda relación contractual entre las partes. Asimismo, procederá a darle de baja en cuantos ficheros de recobro y solvencia patrimonial y de morosos hubiera sido incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 466/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio y facturación telefónica

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que la reclamación se efectuó por diferentes motivos: no le envían el contrato, intentan cobrar el servicio de voz desde noviembre sin dar de baja el mismo con otra compañía hasta el 11 de enero, le bloquean el teléfono sin darle de baja de modo que no puede contratar con otra compañía, le dieron de alta como profesional cuando el servicio era para un domicilio particular, cargándole el importe de WIFI, que era sin cargo para particulares y además no le dan los seis meses sin cargo del servicio de voz, le hacen un cargo de alrededor de 334,92 euros, que a fecha de hoy está anulada, no le dan de baja con la otra compañía que es a lo que se habían comprometido, tiene pagados todos los recibos de la otra compañía.

Solicita le quede la cuenta saldada con la empresa reclamada, que le den de baja en todos los servicios, y que le excluyan de cualquier lista de morosos en que hubiera podido quedar incluido.

LA PARTE RECLAMADA no comparece por sí, ni mediante representante, ni por ningún otro medio, siendo estas las alegaciones vertidas en su día en contestación a la reclamación efectuada en su contra por el reclamante, manifestando que “una vez analizada la reclamación, y de acuerdo con lo solicitado por el reclamante, les confirmamos que a fecha de hoy no tiene ningún servicio dado de alta con la empresa reclamada y que se ha procedido a anular las facturas de fecha 30/11/04 por importe de 334,92 euros y la de 31/03/05 e importe de 204,16 euros.

Por ello a fecha de hoy está pendiente de regularizar su saldo la factura de fecha 31/12/04 e importe de 95 euros y la de fecha 28/02/05 e importe de 64,76 euros.

Le informamos que para realizar el abono correspondiente 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.
- Realizando una transferencia bancaria a nuestra cuenta del BSCH, y enviando un fax con el comprobante 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 interpuesta

por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que han existido ciertas irregularidades en la prestación del servicio, que no han sido desmentidas por la empresa reclamada, lo que ha dado lugar a una nueva alta del reclamante con otra empresa de telefonía con el consiguiente coste.

En virtud de lo anterior, y reconociendo la existencia de dos facturas pendientes de regularización, se procederá a la compensación de las deudas, resultando reclamante y reclamado resarcidos en sus respectivas pretensiones, quedando extinguida, por tanto, toda relación contractual entre las partes.

Asimismo, la empresa reclamada realizará los trámites oportunos para la exclusión del reclamante de cualquier lista de morosos y ficheros de solvencia patrimonial en que hubiera podido quedar incluido por esta causa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1171/05-JA

TELECOMUNICACIONES

Por supuestas irregularidades en facturación de los servicios contratados

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que reclama daños y perjuicios por importe de 24.000 euros por figurar en una lista de morosos como consecuencia del impago de una factura indebidamente confeccionada por AUNA por importe de 80,97 euros. Esta factura debería haber sido de un importe a su favor de 26,55 euros, ya que había solicitado la baja con fecha 05/02/04 por fax, confirmada su recepción por el Departamento de Atención al Cliente de la empresa reclamada ese mismo día. Considera abusivas determinadas cláusulas incorporadas al contrato.

Asume las cuotas del mes de enero más las llamadas efectuadas hasta el 5 de febrero, que la empresa reclamada le comunicó que ascendían a 10,01 euros. La baja efectiva la tramitó la empresa reclamada con fecha 11 de febrero de 2004.

Por su inclusión en el listado de morosos se le negó la concesión de una tarjeta de crédito, y la misma entidad recientemente le ha negado un nuevo contrato.

Con todo lo sucedido efectuó una reclamación por escrito a la empresa reclamada, de la que no ha obtenido respuesta.

Con fecha 21/01/05 tuvo que negociar una hipoteca de 123.000 euros para la compra de un piso y al figurar en la lista de morosos el banco se la negó, por lo que tuvo que acudir a la intervención de un intermediario, consiguiendo la hipoteca con unas condiciones más desfavorables.

Respecto al escrito de alegaciones de la empresa reclamada no le consta en ningún momento que tuviese pendiente de pago una factura de 2003, nunca se le había requerido su pago.

Por todo lo anterior solicita indemnización que cifra en 24.000 euros, por los siguientes conceptos:

- diferencia de intereses 0,55% del importe de 123.000 euros a 30 años: 20.344,50 euros
- comisión de apertura de hipoteca: 1.233 euros
- comisión por intermediación de hipoteca: 2.157,75 euros
- abono de diferencia en facturas de la empresa reclamada: 26,55 euros

- varios (teléfono, fotocopias, fax): 238 euros
- desaparición de listado de morosos

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax de fecha 22/02/06, del que se hace entrega a los miembros del Colegio Arbitral, así como al reclamante y se incorpora al expediente.

Manifiestan su imposibilidad de asistencia a la vista y alegan que el motivo de la reclamación planteada tiene como origen la emisión de facturas en concepto del servicio de televisión y telefonía.

Añaden que una vez analizada la reclamación planteada se ha podido comprobar que se ha procedido al cese del servicio y a la anulación de la factura pendiente de cobro, correspondiente al mes de febrero de 2004 cuyo importe es de 80,97 euros por calidad del servicio.

Asimismo se ha comprobado la existencia de la factura T83880642 por servicios indirectos 1050. No obstante, se ha procedido al cese del servicio indirecto y a la anulación de esta factura correspondiente al mes de febrero de 2003, cuyo importe es de 19,49 euros, por calidad de servicio.

Indican que a fecha de hoy el reclamante no tiene ningún servicio contratado con su compañía, ni facturas pendientes de regularizar.

LAUDO

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

Este Colegio Arbitral entiende que la diligencia de la empresa reclamada en tramitar la baja solicitada por el reclamante (05/02/04) ha sido la adecuada y exigible a las circunstancias del caso (fue realizada el 11/02/04). No obstante, este Colegio Arbitral hace suya la propuesta de la empresa reclamada en calidad de servicio, y en consecuencia establece que la empresa reclamada anulará todas las facturas pendientes de pago y adoptará las medidas necesarias para que el reclamante sea excluido de cualquier listado de morosos o solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido por esta causa.

Asimismo, este Colegio Arbitral entiende que no procede indemnización alguna por daños y perjuicios.



ESTUDIOS A DISTANCIA

Junta Arbitral de Consumo de Aragón

cuaderno de consumo nº43

Dirección General de Consumo

LAUDOS 2005

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 461/04-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE no comparece por sí, ni mediante representante ni por ningún otro medio, habiendo sido debidamente notificado mediante carta certificada con acuse de recibo de fecha 27 de mayo de 2005 y recepcionada constando en el expediente, del que tiene copia este Colegio Arbitral, la documentación aportada por las partes.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso para personal de oficios, el 15 de abril de 2004 y recibió los materiales el 21 de abril, el pago se efectúa a través de financiera.

Expone que el reclamante ha realizado la formación e iba aprobando los exámenes. Se le ha avisado de las convocatorias que han ido saliendo para diferentes localidades.

El reclamante escribió en noviembre de 2004 para pedir la cancelación del contrato por cuestiones económicas, personales y de trabajo, no por su descontento con el servicio.

Ofrece ampliación del curso por un año más.

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 considerar que no ha quedado suficientemente acreditada la existencia de incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada.

No obstante, este Colegio Arbitral, hace suyo el ofrecimiento de la empresa, consistente en un aplazamiento del contrato de enseñanza suscrito por las partes en un año más.

el original de este laudo estaba en telecomunicaciones, pero al leer el contenido hemos visto que corresponde a esta sección y lo hemos colocado el primero.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1688/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en prestación de servicio de enseñanza a distancia

LA PARTE RECLAMANTE, domiciliada en Castellón, comparece mediante escrito remitido a esta Junta Arbitral por fax de fecha 20/02/06, en el que manifiesta su imposibilidad de acudir a la vista y ratificando los hechos que constan en la solicitud de arbitraje presentada. Se entrega copia del mismo a los miembros del Colegio Arbitral y a la empresa reclamada, constando en el expediente.

En su solicitud de arbitraje de fecha 29 de septiembre de 2005 manifestó que formalizó un contrato de enseñanza con la empresa reclamada con fecha 18 de mayo de 2004.

Por razones personales no pudo asistir a las clases que impartía la empresa desde el mes de junio/julio de 2005. No obstante, pagó las tres cuotas mensuales de 68,40 euros cada una.

Solicita la resolución del contrato de enseñanza suscrito por las partes.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató la adquisición de un curso preparatorio de Auxiliar Administrativo Local con fecha 18 de mayo de 2004. Recibió el material correspondiente con fecha 3 de junio. Solicita la resolución del contrato por no poder asistir a las clases por motivos personales. En el contrato consta la forma y plazo para solicitar la rescisión del contrato, encontrándose el reclamante fuera de plazo. En el contrato firmado el alumno se compromete al pago del curso y al cumplimiento del plazo contratado. Financió el curso en dos años y la duración del curso es de tres años.

Consta en el expediente de la empresa reclamada el contrato firmado, la entrevista previa, información publicitaria, donde acepta conocer el método de enseñanza, la duración del curso y la forma de pago. Manifiestan que aunque el alumno no pueda asistir a las clases, el método de enseñanza no es presencial sino a distancia, pudiendo continuar con la preparación del curso sin ningún inconveniente.

La empresa no conocía queja alguna hasta recibir la solicitud de arbitraje interpuesta ante la Junta Arbitral de Consumo de Castellón. Consta la asistencia del alumno al centro hasta el 22 de septiembre de 2004, la consulta en zona privada de Internet en marzo de 2005, y alguna comunicación mediante mensaje al teléfono móvil.

La empresa manifiesta que a fecha de hoy, consta una deuda pendiente de abonar por parte del reclamante de 846 euros. Ofrecen al alumno un aplazamiento formativo, siempre y cuando el alumno lo solicite.

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 entender que no ha quedado suficientemente acreditado el incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, así como constar la utilización del curso por parte del reclamante.

Aun no habiendo justificado el reclamante los motivos por los cuales se ve impedido para continuar haciendo uso del curso, este Colegio Arbitral hace suya la oferta planteada por la empresa reclamada de ofrecer al reclamante el aplazamiento formativo, sin cargo alguno adicional, siempre y cuando éste lo solicite a la misma.

En consecuencia, se desestima la rescisión del contrato solicitada por el reclamante ante la empresa reclamada, quedando vigente el contrato suscrito entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1412/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por rescisión del contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE comparece y manifiesta que solicita la rescisión del contrato ya que su situación personal ha cambiado desde que contrató el curso. Desde agosto comenzó a trabajar y no puede acudir a las tutorías y no dispone de tiempo para estudiar. Actualmente continúa abonando las cuotas pactadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que contrató un curso el 30 de mayo de 2005, fue informada de las condiciones y firmó el contrato de conformidad. Ha hecho uso del servicio y se le ha dado aviso de las convocatorias y ha realizado consultas. No existe responsabilidad del Centro en este caso y puede realizar la formación a distancia.

Se ofrece la ampliación del contrato durante un periodo de tiempo sin límite de tiempo pero solicitándolo de año en año.

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 la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que la empresa reclamada no ha incumplido el contrato suscrito con la reclamante.

Considerando que las circunstancias sobrevenidas alegadas por la reclamante no son causa suficiente que justifiquen una rescisión del contrato.

No obstante lo anterior este Colegio Arbitral hace suya la oferta de la empresa reclamada de prorrogar la vigencia del contrato siempre que la reclamante lo solicite anualmente.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1410/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE con domicilio en El Campello (Alicante), comparece por escrito, del que se entrega copia a los miembros del Colegio Arbitral, así como a la empresa reclamada, y se incorpora al expediente. Manifiesta su imposibilidad de asistencia a la vista y se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje.

Manifiesta que acudió acompañada de su hermana a la empresa reclamada interesándose por las oposiciones de Turismo. El asesor le dijo que el curso de Turismo no estaba actualmente, que se apuntasen al de Auxiliar Administrativo que era lo mismo y que una vez que se convocasen las oposiciones de Turismo les facilitarían los temas del mismo. Creyendo en su palabra, firmó el contrato.

Estuvo preparándose los temas de Constitución Española, sin estudiar los de Auxiliar Administrativo, porque estaba a la espera de la convocatoria de las oposiciones de Turismo para solicitar los temas y que le preparasen en esa materia.

Sin embargo, hace aproximadamente tres meses se convocaron plazas para la Oficina de Turismo del municipio del Campello y al solicitar los temas se los negaron argumentando que había contratado el curso de Auxiliar Administrativo. Afirma que el curso se encuentra abonado en su totalidad.

Por lo todo expuesto solicita la devolución del importe íntegro del curso.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales, con fecha 13/12/03, recibiendo el material didáctico en su domicilio el día 22/12/03.

La alumna va preparando el curso, acude a la Delegación a examinarse en dos ocasiones, y se ha puesto en contacto con su tutor en Zaragoza.

La empresa reclamada le ha avisado de la existencia de convocatorias; a través de la zona privada de alumnos de internet se ha descargado material relativo al curso contratado.

La empresa reclamada afirma que tanto en el contrato firmado por la alumna, así como en la guía didáctica que recibe con el material consta el contenido del curso; en ningún caso ha contratado un curso de Turismo, sino de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales.

Añade que en su cartera de servicios no disponen de ningún curso de Turismo.

Por todo lo anteriormente descrito la empresa reclamada afirma que ha cumplido con sus obligaciones contractuales, la alumna ha hecho uso de los servicios contratados, por ello no aceptan la reclamación planteada; no obstante, ofrece una prórroga de estudios por el plazo de un año de forma gratuita 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 por entender que en el contrato suscrito entre ambas partes queda reflejado que los servicios contratados son para la preparación de oposiciones de Auxiliar Administrativo de Administración Local, sin que se haya aprobado prueba alguna por parte de la reclamante de una supuesta contratación de un curso de Turismo.

Por otro lado ha quedado acreditado que la alumna ha hecho uso de los servicios contratados.

No obstante, este Colegio arbitral hace suya la oferta realizada por la empresa reclamada de prórroga del curso contratado por un año, sin coste alguno para la alumna; debiendo ésta comunicar por escrito la aceptación de la prórroga en el plazo de ejecución del presente laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1218/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en la contratación de un curso de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE 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 7 de enero de 2006 y recepcionada. No obstante, el Colegio Arbitral dispone de copia del expediente completo para su estudio y resolución.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que contrató el curso de Auxiliar Administrativo de Corporaciones Locales el 6/05/05, se entregó el material el 18/05/05. Al contratar se le informó de todas las condiciones del centro y de lo contratado. Ha asistido tres veces al centro para realizar el mismo dossier, superándolo finalmente a la tercera. El 9/06/05 fue la última vez que acudió al centro. Nunca se ha puesto en contacto con la tutora, siendo informada de varias convocatorias publicadas.

Comunicó al centro que quería rescindir el contrato por falta de liquidez, no obstante quiere dejar constancia de que está al corriente en los pagos.

Ofrece una prórroga del curso de seis meses más y un cambio de curso, sin coste 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 la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado suficientemente acreditado el incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada, no obstante, este Colegio Arbitral hace propia la oferta efectuada por la empresa reclamada en el acto de Audiencia, consistente en la realización de un curso de coste y grado inferior o equivalente al contratado, a elección de la reclamante, y sin coste adicional, además de una prórroga del contrato por seis meses más.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1038/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece por escrito de fecha 2 de enero de 2006 en este acto exponiendo que se ratifica en las alegaciones y pretensiones de la reclamación inicial reiterando que en enero de 2005 suscribió un contrato de enseñanza con la empresa reclamada y en febrero contactó por teléfono para anularlo.

Perdió su trabajo debido a una enfermedad con lo que no pudo atender los pagos comprometidos, tuvo que aceptar un nuevo trabajo en Madrid con un sueldo inferior.

Ha ofrecido la devolución de las 2/3 partes del material precintado aceptando la pérdida del primer pago que asciende a 850 euros que supone cubre ampliamente los servicios que la empresa reclamada ha prestado.

Considera las cláusulas del contrato abusivas ya que tiene únicamente 7 días para devolver el material, no contempla causas de fuerza mayor y considera que la empresa carece de calidad humana.

Solicita que se le exima de cualquier pago adicional al inicial de 850 euros devolviendo el material precintado de forma original oponiéndose al pago de 1.700 euros reclamados.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el cliente contrató el 27/12/04 un curso para preparar la oposición de Comunidades Europeas recibiendo el material el 4/01/05, el 8/02/05 telefoneó para decir que no tenía tiempo para estudiar y cancelar el contrato. La empresa reclamada le ofreció prorrogar el contrato para que tuviera tiempo de realizarlo.

Posteriormente se les comunica que había perdido el trabajo y que no tenía medios para pagar las cuotas, se le ofreció nuevamente prorrogar el contrato. Se le ha informado de las convocatorias y ha acudido a consultas con el tutor en cuatro ocasiones.

Se ofrece aplazar el contrato indefinidamente por periodos de un año y dar facilidades de pago fraccionando la deuda de 1.700 euros en 24 plazos.

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 considerar que las alegaciones efectuadas por el reclamante en su escrito

de 2 de enero de 2006, no son suficientes para dejar sin efecto el contrato de enseñanza suscrito en su día entre ambas partes.

En virtud de lo anterior este Colegio Arbitral hace propia la propuesta realizada por la empresa, formulada en el acta de la vista consistente en que la cantidad adeudada de 1.700 euros podrá ser abonada por el reclamante en 24 mensualidades, así como que podrá aplazar el contrato indefinidamente, de año en año, siempre que así lo solicite expresamente a la empresa reclamada.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 953/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto mediante escrito de fecha 9 de noviembre de 2005 exponiendo que el curso no cumple con lo ofrecido considerándose perjudicada en la preparación de las oposiciones. No ha recibido información sobre el desarrollo del curso ya que no le han mostrado ninguna nota, ni corrección, ni comentarios ni aspectos a comentar sobre los exámenes que realizó.

La hoja de seguimiento se encuentra vacía de contenido y siempre hay retraso en la corrección de exámenes. El curso se encuentra íntegramente abonado por un importe de 1.800 euros, solicitando la devolución del importe íntegro.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató el curso de preparación de Psicopedagogía el 30/11/04. La alumna hizo la primera entrevista antes de firmar el contrato revisando la información tanto por el comercial como por el tutor.

Se dio comienzo al curso explicando el contenido de los exámenes y la forma de realización de los mismos, acude al centro en Barcelona realizando las pruebas de nivel en diversas ocasiones de forma continuada. En marzo de 2005 se presenta en la delegación la madre y la hermana de la reclamante exigiendo ver el expediente académico, sin embargo al ser algo personal no se les muestra. Posteriormente interponen la reclamación.

Al parecer ha existido un único extravío de un caso práctico que se intentó subsanar.

En abril de 2005 la alumna continúa con su preparación y no acude nuevamente al centro.

En octubre de 2005 se le informa de nuevos protocolos del temario los cuales son solicitados por la reclamante siéndole enviados. En noviembre accede a la zona privada de alumnos.

La reclamante ha recibido un servicio adecuado en el centro remitiéndole el material y las actualizaciones oportunas.

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 la reclamante contra la empresa reclamada por considerar que,

si bien han existido ciertas deficiencias en la prestación del servicio –pérdida de examen, falta de asistencia del tutor, que no deberían producirse– la empresa reclamada ha cumplido sustancialmente con las obligaciones derivadas del contrato de enseñanza y por la reclamante se ha hecho un uso habitual y acorde de los servicios contratados.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0904/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE con domicilio en Palma de Mallorca, comparece por escrito manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia y alega que “estando interesada en la celebración de un curso de Oficial de Justicia, acudí en su momento al reclamo publicitario de la entidad reclamada, la información que me fue suministrada por dicha entidad, respecto al curso referenciado no tiene nada que ver con lo que finalmente ha ocurrido.

Mi intención siempre fue contratar y realizar un curso de preparación, y así consta en el contrato “adquisición del curso preparatorio de Oficial de Justicia” y lo que finalmente hizo la entidad reclamada fue simplemente asignarme una señora para que resolviera mis dudas. Tal como reconoce la asesora jurídica de la entidad reclamada, mi primera reunión con dicha preparadora fue el día 15 de mayo de 2001, pero es que en ese momento ya no podía ni revocar el contrato ni devolver el material que recibí el día 6 de abril, dado que de acuerdo con la cláusula 10 del contrato de adhesión firmado, el plazo de revocación y devolución era de siete días desde la recepción del material, es decir, nunca tuve la oportunidad de resolver el contrato, con la agravante de que en dicho momento ya me habían adeudado en mi cuenta corriente dos mensualidades.

Se me dice que puedo pagar el curso en dieciocho mensualidades, pero resultó que dicha entidad firma un crédito en mi nombre con una entidad bancaria. Es necesario remarcar que en el contrato de adhesión que se me hizo firmar, por no figurar ni siquiera figura el nombre ni el DNI del asesor de la empresa reclamada, y por supuesto dicho contrato en ningún caso significaba que yo suscribiese un préstamo bancario.

Una vez tuve conciencia de la tomadura de pelo que significaba el curso, opté por abandonarlo, dando por perdidas las mensualidades abonadas.

Entiendo que no es de recibo pretender cobrar un servicio que no se ha realizado (en donde además no hay voluntad de realizarlo, el interés que se persigue es vender unos libros) y mucho menos por una tercera persona (la financiera), que no es parte en el contrato suscrito, en definitiva entiendo que no tengo ninguna obligación de pagar un servicio que resultó ser una auténtica tomadura de pelo.

Reitera su solicitud de cancelación del contrato y por tanto cancelación del pago”.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso preparatorio de Oficial de Justicia. Considera la empresa que la formación

de la alumna denota una suficiente capacidad para el conocimiento de lo que estaba contratando. La empresa aporta copia de la solicitud de financiación con una entidad financiera firmada por la alumna el mismo día de la formalización del contrato.

Una vez aceptada por la financiera la solicitud, se envía a la alumna sellada y firmada por la financiera (aporta la empresa una copia de un ejemplo de otro alumno). La primera entrevista con la tutora no tiene una fecha fija por lo que es circunstancial que se haya celebrado con posterioridad al plazo de revocación. A mayor abundamiento, la primera entrevista es firmada por la alumna, dejando constancia de su aceptación del desarrollo del curso. Durante el curso se le han facilitado las novedades legislativas referentes a Justicia. La empresa no tiene constancia de ninguna solicitud de cancelación del curso hasta octubre de 2001. La alumna no ha hecho uso del curso. La empresa no tiene constancia sobre los plazos que ha pagado a la financiera. La empresa entiende que el contrato ha finalizado; no obstante, le ofrece a la alumna un año para desarrollar el curso contratado.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones realizadas por las partes, y tras el estudio de toda la documentación aportada al expediente, acuerda DESESTIMAR la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada por entender que las alegaciones de la reclamante no han quedado debidamente acreditadas; no observándose incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada.

No obstante, este Colegio Arbitral, toma en consideración la oferta formulada por la empresa reclamada y se pone a disposición de la alumna reclamante la posibilidad de realización del curso contratado con fecha 26 de marzo de 2001 durante un plazo de DOS AÑOS.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 572/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto mediante escrito de fecha 10/09/05 en el que explica que el anuncio del curso es engañoso ya que prometen un empleo seguro con un sueldo de 1.800 euros, luego esto no es así, la realidad es que hay pocas empresas que te ofrecen un trabajo decente en esta área y con ese sueldo ninguna.

Se sintió inducido por el comercial a inscribirse sin dar tiempo a pensar ya que le dicen que no hay más vacantes, además en el momento de la inscripción le engañan ya que no le dicen que el nivel de matemáticas es alto y el alumno tendría que estar preparado, las clases son cortas y compartidas con otros niveles y el profesor no puede tener la disponibilidad necesaria para dedicarse a todos los alumnos.

El curso no solamente no completa las expectativas sino que le resulta imposible pagarlo así como el desplazamiento.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se contrata el curso de Energía Solar y Eólica el 28 mayo de 2004 entregando el material el 21 de junio de 2004. Comenzó el curso y realizó diversas pruebas con buenos resultados. Respecto a las matemáticas existe material adjunto para incrementar los conocimientos en la materia. Por otra parte se ofrece la ampliación del contrato hasta octubre de 2006 con la posibilidad de cambiar a otro curso de similares características.

Asimismo, cabe la posibilidad de fijar unas cuotas menores a lo largo de un periodo de tiempo mayor.

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, al no haber quedado acreditado incumplimiento alguno por parte de la empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, este Colegio Arbitral hace propia la oferta de la empresa reclamada consistente en la ampliación del contrato hasta octubre de 2006 con la posibilidad de cambiar a otro curso de similares características. Asimismo, cabe la posibilidad de fijar unas cuotas menores a lo largo de un periodo de tiempo mayor.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0523/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE reclamante con domicilio en Barcelona, comparece por escrito, manifestando su imposibilidad de asistencia a la audiencia por motivos laborales.

Alega que después de varios meses con la empresa reclamada, ha comprobado que toda la información recibida era incorrecta; después de firmar el contrato, el curso no es completo ni de su agrado; considera que no es posible alcanzar el objetivo final por lo que solicita la resolución del contrato suscrito con la empresa reclamada.

Aporta a su solicitud de arbitraje, reclamación enviada a la empresa reclamada, así como correos electrónicos con la misma.

Solicita la rescisión del contrato de enseñanza suscrito.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso preparatorio de oposiciones de Auxiliar de Administrativo de Corporaciones Locales con fecha 20/07/04, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 30/07/04.

En el momento de la firma del contrato, el asesor le aportó toda la información necesaria acerca del contenido de las cláusulas del contrato y de los servicios que la empresa reclamada le iba a proporcionar, entregándole copia del contrato y díptico informativo donde se recoge de forma escrita lo expresado por el asesor, y el sistema de preparación, a distancia a través de tutor y en la Delegación de la empresa reclamada a través de preparador.

En todo momento la empresa reclamada ha cumplido con su contrato, se le ha informado de la existencia de convocatorias, etc.

La alumna acudió asiduamente el centro durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2004. Con fecha 16/11/04 envía unas dudas a las tutoras de Zaragoza, que le fueron debidamente contestadas.

El regalo prometido por la contratación del curso le fue debidamente enviado a la alumna.

Por todo lo anteriormente expuesto, no aceptan la reclamación planteada, dado que en todo momento el alumno ha tenido a su disposición los servicios contratados.

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 ha existido incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada que justifique la resolución del contrato.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 413/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE no comparece en este acto constando en el expediente escrito de reclamación en el que explica que en 7/09/2004 acude al centro de la empresa reclamada en Bilbao para informarse del curso de preparación de Guardia Forestal para Vizcaya, antes de matricularse pregunta cuándo va a ser el próximo examen ya que de no ser en los próximos meses no le interesa, en la empresa reclamada le aseguran que en enero de 2005 habría un examen, lo cual no se ha cumplido; además la materia del curso no está actualizada y se le entrega sin tener conocimiento de cuál iba a ser el temario del examen. Solicita la devolución del importe abonado que asciende a 495 euros.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que contrata el curso en septiembre de 2004, resultando imposible que el examen fuera en enero de 2005 ya que precisamente fue en esta fecha la convocatoria. En marzo se remite información a los alumnos de los nuevos temarios y se remiten a los alumnos, en este caso fue rechazado. Se ofrece una ampliación del contrato hasta septiembre de 2008.

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 dado que no ha quedado acreditado el incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada.

No obstante lo anterior este Colegio Arbitral hace propia la oferta de la empresa reclamada de ampliación de la duración del contrato hasta septiembre de 2008.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0378/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE, reclamante domiciliada en Barcelona, no comparece habiendo sido debidamente citada, mediante carta certificada, recibida con fecha 18 de mayo de 2005.

En resumen, en su escrito de reclamación manifiesta que contrató un curso de subalterno y, una vez pagada la matrícula, se entera de que le van a exigir un nivel de catalán que no tiene, si bien la empresa le dice que no hay problema y que puede seguir haciendo el curso. También se queja de que no se prepara la aritmética y de que llevan un ritmo lento de preparación.

Solicita la revocación del contrato y que se anule el compromiso que tiene con el banco para dejar de pagar.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que:

La reclamante contrató el 9 de junio de 2004 y recibió el material el día 25. En el material, que tiene carácter general, se indica que las convocatorias en Comunidades con lengua cooficial distinta del castellano pueden incluir pruebas de conocimiento de la lengua correspondiente.

En la convocatoria hay dos opciones: aportar la acreditación de conocimiento de catalán o realizar un ejercicio específico en catalán. Entiende la reclamación como que la reclamante no tiene ese certificado y que, por eso, no puede presentarse. Si quiere trabajar en un Administración pública catalana hay que saber el catalán.

Ha estado cuatro meses (de junio a septiembre, incluidos) recibiendo la formación. Cree que lo que le ocurre es que le resulta difícil el nivel de estudio que le exige este tipo de pruebas. Dejó de pagar los recibos cuando dejó de acudir y de seguir el curso.

Considera que es un contrato sobre el que ella conocía las exigencias a la hora de firmarlo y no puede hacer ninguna oferta a la reclamante.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación planteada por la reclamante contra la empresa reclamada porque, si bien la empresa no ha incumplido, la reclamante manifiesta que, tras cuatro meses de utilización del curso, éste no responde a sus expectativas, hecho que pone de manifiesto mediante la reclamación planteada el 10 de febrero de 2005.

En consecuencia, se considera rescindido el contrato entre la reclamante y la empresa reclamada a partir de la fecha de presentación de la reclamación, debiendo abonar la reclamante las mensualidades correspondientes hasta esa fecha.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 374/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuesto incumplimiento de contrato

LA PARTE RECLAMANTE comparece en este acto exponiendo que en 19/12/03 contrató a través de un agente comercial para preparar las oposiciones a Agente rural de Cataluña. Posteriormente se producen una serie de cambios en el temario que no son actualizados, advirtiéndolo de esta circunstancia a los responsables, los cuales niegan tal desfase, ha de comprarse un temario de CC.OO. actualizado por valor de 100 euros ante la inmediatez de la convocatoria de oposiciones, un mes más tarde le comunican que el temario está actualizado pero constata que no existe tal temario actualizado y en el temario que le ha proporcionado la academia está incompleto y con errores.

Además después de mucho pedirlo sigue a la espera de un libro para preparar los psicotécnicos, la atención personalizada es nula y se constata un bajo nivel pedagógico del tutor que es biólogo y no sabe gran cosa del temario de agentes rurales.

Intenta resolver sus dudas por teléfono pero no le resulta posible porque el tutor siempre está ocupado, únicamente puede resolver sus dudas en la corrección de exámenes y de forma inadecuada.

Ha tenido que abandonar el ritmo de estudios pues además en la academia anuncian la convocatoria de 150 plazas cada año cuando en realidad son 38 plazas con 33 interinos.

Las prestaciones contractuales no se cumplen y se proclama en el contrato que se garantiza el aprobado o se devuelve el dinero lo cual considera que es engañoso.

Pidió la baja del curso por fax y le contestan que no es posible ya que los temas actualizados están en Internet pero no es así, solicita la baja en el contrato por incumplimiento de prestaciones por parte de la academia, dejando de pagar las cuotas a partir de enero de 2005, que actualmente le reclaman.

Así pues debido a poca atención al alumno, temarios no actualizados, respuestas a exámenes incorrectas, dificultades en poder quedar con el tutor, poca preparación específica del tutor, retraso en el aviso de convocatorias, pide la rescisión del contrato.

Solicita la devolución de los 100 euros correspondientes al manual que tuvo que comprar para actualizar el temario.

La rescisión total del contrato.

Devolución de los recibos pagados hasta la fecha, 165 del alta y 12 cuotas de 65,30 que hacen un total de 783,60 euros.

Devolución del importe del libro de psicotécnicos: 35 euros.

TOTAL 1.083,36 euros.

Anulación de la financiación acordada.

Regalo promocional ofrecido por la academia por atraer a nuevos clientes, en concreto un DVD.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrata el curso a distancia. El tutor de la academia de Barcelona no debería haber resuelto las dudas a título personal, existió un problema interno con el temario ya que de las actualizaciones se encarga el tutor y si es imposible se contrata a personal externo; en principio el material se encontraba actualizado, sin embargo tras haber recibido la reclamación se estudia el material constatando que el material no es adecuado, rescindiendo el contrato del tutor.

El nuevo personal que se contrata revisa todo el temario de principio a fin, que fue remitido al reclamante y fue rechazado por éste.

No consta la solicitud del libro de psicotécnicos.

Para las convocatorias se le avisa en tiempo y forma.

Se realiza la oferta de seis mensualidades en las que no se ha dispuesto de temario, abonar los 100 euros del temario que tuvo que comprar, la remisión del libro de psicotécnicos y el regalo promocional.

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 toda vez que ha quedado constatado el incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada.

En virtud de lo anteriormente expuesto la relación contractual quedará anulada, con lo cual la empresa reclamada restituirá las cantidades abonadas por el reclamante desde enero de 2004 hasta enero de 2005, así como el importe del alta por un total de 783,60 euros.

Se anula la financiación que se haya podido acordar realizando la empresa reclamada las acciones oportunas para excluir al reclamante de cualquier fichero de morosos o solvencia patrimonial en la que pudiera estar incluido por esta causa.

Toda vez que la relación contractual ha quedado extinguida, la empresa reclamada podrá solicitar al reclamante la devolución de los materiales entregados, debiendo la empresa reclamada pasar a recogerlos por el domicilio del reclamante en el plazo de ejecución del presente Laudo.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0331/05-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE reclamante con domicilio en Las Palmas de Gran Canaria-Teide, comparece por escrito manifestando su imposibilidad de acudir a la audiencia por motivos personales (enfermedad de su madre) y laborales.

Manifiesta que se matriculó en un centro de enseñanza de la empresa reclamada en octubre de 2004; pasado un mes le surge un problema familiar (enfermedad de su madre), teniendo que cuidar de ella diariamente. Ha abonado 165 euros, le restan de abonar 12 mensualidades, por importe cada una de ellas de 126,70 euros.

Ha procedido, a través de Correos, con fecha 10/05/05 a la devolución del material didáctico recibido.

Desea hacer constar que en el momento de la celebración del contrato no fue informada sobre la imposibilidad de su resolución.

Solicita la rescisión del contrato, por la imposibilidad de continuar la preparación del curso contratado, dado que debe cuidar de su madre, con una enfermedad irreversible que necesita cuidados diarios, así como que no le sean cobradas las 12 mensualidades pendientes de pago, por importe de 126,70 euros cada una de ellas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la reclamante contrató un curso preparatorio de oposiciones de Auxiliar Administrativo Administración Local con fecha 30/09/04, recibiendo el material didáctico en su domicilio el 06/10/04.

Comienza la preparación, acudiendo al centro de la empresa reclamada durante los meses de octubre y noviembre en tres ocasiones.

Con fecha 29/11/04 la empresa reclamada recibe una reclamación de la alumna solicitando la anulación del contrato, alegando motivos personales, reclamación que no es aceptada por la empresa reclamada.

A la vista de las circunstancias concurrentes en el caso planteado, la empresa reclamada ofrece la rescisión del contrato, debiendo abonar la reclamante 3 mensualidades por importe cada una de ellas de 126,70 euros, quedando el material didáctico en poder de 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

ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, por entender que atendidas las circunstancias del caso, y aun no apreciando incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, en equidad, y dado que la reclamante ha hecho un escaso uso de los servicios contratados y expresa su manifiesta voluntad de resolución del contrato por motivos personales; este Colegio Arbitral hace suya la oferta realizada por la empresa reclamada, y en su virtud la reclamante abonará a la empresa reclamada, además de la cantidad ya satisfecha en concepto de matrícula (165 euros), el importe de 380,10 euros, correspondiente a tres mensualidades del curso contratado en compensación a los gastos ocasionados por gestión y formación recibida por la alumna; quedando todo el material didáctico recibido en poder de la reclamante.

Asimismo, este Colegio Arbitral, declara resuelta la relación contractual existente entre ambas partes.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0065/04-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE con domicilio en Burgos habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción, el día 16 de marzo de 2005 no comparece. Se da lectura en este acto de solicitud de arbitraje presentada a través de la Junta Arbitral de Consumo de Burgos en la que alega que habiendo suscrito un contrato de enseñanza con la empresa reclamada, para la preparación de oposiciones de Policía Nacional se siente engañado por los siguientes motivos:

- Antes de la firma del contrato le ofrecieron unos servicios, que después no han sido cumplidos, se le aseguró que dispondría de una profesora que le iba a enseñar, sin embargo la realidad fue bien distinta, únicamente le corregía los tests, y le facilitaba otros, sin resolverle las dudas planteadas.
- En 2.º lugar, antes de la firma del curso de Policía Nacional, el máximo responsable de la empresa reclamada en Burgos le aseguró que podría abandonar el curso en cualquier momento, sin ningún compromiso, después esta posibilidad se le ha negado, por lo que se siente engañado.
- Quiere destacar que no fue informado ni del 20% del contenido del curso. Sufrió una gran falta de información; haciendo constar que si hubiese recibido toda la información jamás hubiese contratado el curso; dado que en las condiciones en las que se imparte no existe ninguna posibilidad de aprobar las oposiciones.
- Por último hace constar que le informaron que le avisarían de la existencia de las convocatorias, y este año ha existido una y no le han avisado.

Solicita la rescisión del contrato y anulación de la financiación.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de oposiciones a Policía Nacional, con fecha 27/05/04, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 03/06/04.

Tanto en la firma del contrato, como en la primera entrevista realizada con su preparadora realizada el 28/05/04, así como en la guía didáctica que recibe con el material didáctico del curso se informa al alumno del sistema de preparación, y de la diferencia entre la preparadora en la delegación y la tutora de Zaragoza.

El alumno comenzó la preparación del curso, en julio de 2004 se le envió una actualización, en octubre de 2004 solicita un cambio de curso a Conductor de la Junta de Castilla y León, se le contesta desde la empresa reclamada que

puede cambiarlo por el curso de Personal de Oficios, se le enviaron las condiciones económicas de dicho cambio (abono de 176 euros), las cuales no fueron admitidas por el alumno y en diciembre decide interponer la reclamación.

Respecto a la convocatoria que el alumno afirma que no se le ha avisado la empresa reclamada confirma que se le informó de la misma en el momento de la contratación y en la primera entrevista que realiza con su preparadora.

Asimismo se le ha informado de la lista de admitidos y excluidos, así como de la fecha de examen.

La empresa reclamada aporta ficha personal de alumno, así como listado de aprobados que han superado la oposición con la preparación de la empresa reclamada.

La empresa reclamada rechaza la reclamación planteada, dado que ha cumplido con sus obligaciones contractuales; no obstante ofrece la posibilidad de un cambio de curso por el de Personal de Oficios, de forma totalmente gratuita para el alumno.

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 el reclamante contra la empresa reclamada por entender que no se observa incumplimiento contractual de la misma que motive la resolución del contrato, pretendida por el reclamante; si bien el Colegio Arbitral, considerando la propuesta formulada por la representante de la empresa reclamada, que ofrece al reclamante la posibilidad de cambiar el curso contratado de Policía Nacional (PON) por otro curso de "Personal de Oficios" (PSO), sin que por el mismo tenga que abonar el importe de 176 euros por dicho cambio, que anteriormente se le había solicitado, resuelve en el sentido de que por el reclamante se pueda prestar conformidad, si así lo desea, al referido cambio, mediante escrito dirigido a la empresa reclamada en el plazo de los quince días naturales siguientes a la fecha de recepción del presente laudo. En caso contrario, la relación contractual se mantendrá en los mismos términos fijados en el contrato de enseñanza, suscrito entre ambas partes.

En caso de que opte el reclamante por el cambio de curso, deberá entregar el material didáctico recibido en su día, en la delegación de la empresa reclamada más próxima a su domicilio.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0058/04-JA

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Por supuestas irregularidades en contrato de enseñanza

LA PARTE RECLAMANTE con domicilio en Oleiros (A Coruña), habiendo sido formalmente citada mediante correo certificado con acuse de recibo, del cual consta su entrega y recepción, el día 15 de marzo de 2005, no comparece. Se da lectura en este acto de solicitud de arbitraje presentada a través del Instituto Gallego de Consumo en la que alega que habiendo suscrito un contrato de enseñanza con la empresa reclamada solicitó la baja por motivos de salud, la cual se le ha negado.

Estos motivos, justificables, son debidos a que debe seguir un tratamiento de un año de duración que le impide estar en plenas facultades para la realización de los estudios.

No reclama el importe de la matrícula, ni el pago de las tres mensualidades satisfechas hasta el 30/10/04; comprometiéndose a la devolución del material facilitado por la empresa reclamada.

Solicita la rescisión del contrato desde la fecha señalada (30 de octubre de 2004).

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que el reclamante contrató un curso preparatorio de oposiciones al Cuerpo de Bomberos, con fecha 16/07/04, recibiendo el material didáctico en su domicilio con fecha 21/07/04.

El contrato está correctamente cumplimentado y el alumno cumple los requisitos para acceder a la oposición de Bomberos.

El alumno plantea motivos de enfermedad para solicitar la rescisión del contrato, sin embargo no aporta ningún justificante acreditativo de dichos motivos.

Por ello la empresa reclamada no acepta la reclamación planteada de rescisión del contrato de enseñanza suscrito, sin embargo ofrece la posibilidad de una prórroga del contrato durante el tiempo en que el alumno no haga uso del curso por motivos de salud, de forma gratuita para el alumno; solicitando a la empresa reclamada la reanudación del curso en el momento en que se encuentre en condiciones de continuar con el curso contratado.

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 el reclamante contra la empresa reclamada, por entender que no se han justificado los motivos de salud que el reclamante manifiesta tener y que le impedirían la realización del curso contratado; si bien, el Colegio Arbitral, considerando la propuesta formulada por la representante de la empresa reclamada que ofrece al reclamante la posibilidad de interrupción del curso contratado, resuelve que el curso quede suspendido durante el plazo máximo de un año, que finalizaría el 30 de octubre de 2005, fecha a partir de la cual se reanudaría de nuevo el mismo, sin incremento del precio contratado.

El reclamante deberá prestar su conformidad, mediante escrito dirigido a la empresa reclamada, en el plazo de los quince días naturales siguientes a la fecha de recepción del presente laudo, en caso contrario la relación contractual se mantendrá en los mismos términos fijados en el contrato de enseñanza, suscrito entre ambas partes.



VARIOS

Junta Arbitral de Consumo de Aragón

cuaderno de consumo nº43

Dirección General de Consumo

LAUDOS 2005

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1386/05-JA

VARIOS

Por irregularidades en la inspección de un enganche

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone: Que al pasar la Inspección Técnica del enganche colocado en su vehículo, no vieron la falta de dos tornillos principales de anclaje, por lo que el 04/08/05 el enganche del coche con una caravana se fue al suelo, pudiendo haber sufrido un grave accidente. Presenta como prueba el certificado de circulación y los documentos relativos a la instalación, los informes de las averías sufridas y las facturas correspondientes a las reparaciones efectuadas. SOLICITA: La devolución de los 25,01 euros, importe de la revisión ITV, por no realizarse correctamente; o indemnización económica.

Las averías le ocurren la primera vez que enganchan la caravana, un anterior propietario del automóvil sólo tenía un pequeño remolque tipo "para perros de caza". En ese primer viaje observan que cada vez que meten la marcha atrás se les funden unos fusibles del automóvil hasta que un taller de Teruel detecta el fallo eléctrico en la instalación del enganche, donde la "masa" estaba conectada a la marcha atrás. Además circulando con ella el enganche con la lanza de la caravana cae al suelo, llevado a un taller de Orense le indican que faltan los tornillos superiores (tornillos A y C del esquema) los que van al chasis, indicándoles que nunca se pusieron pues mantenían los precintos antióxido. Dichos tornillos no se ven a simple vista, pues van muy escondidos y para montarlos hubieron de desmontar todo el faldón trasero, lo que no es necesario para montar los otros dos tornillos inferiores que van a la chapa, esta se rasgó. El jefe de taller de Orense se puso en contacto con el taller de Ejea de los Caballeros y les explicó el asunto, pero denegaron asumir responsabilidades. La ITV asegura no les hizo las pruebas correspondientes ni de fuerza ni eléctrica, sólo comprobaron la coincidencia de numeración del certificado con el enganche; sin embargo recientemente pasaron la ITV con otro vehículo y su enganche y les revisaron.

LA PARTE RECLAMADA comparece por escrito mediante fax remitido en fecha 15/02/06, procediendo a efectuar las siguientes alegaciones: Primero. En la Inspección Técnica del vehículo propiedad de la reclamante efectuada el día 24 de agosto de 2004 se informó favorablemente de la instalación de un dispositivo Urbani de Remolque tipo R014 por encontrar la instalación de conformidad con las características expresadas en el modelo del dispositivo, y no presentar ninguna anomalía tanto de los elementos del enganche como de la instalación en sí en el momento de realizar el EXAMEN y COMPROBACIÓN por el personal técnico adscrito a la Estación, procediéndose a emitir el correspondiente informe favorable.

En su momento se aportó al expediente de arbitraje el informe de la inspección 1216602 de 7 de septiembre de 2004, certificado de instalación del

dispositivo por taller autorizado de Ejea de los Caballeros de 24 de agosto de 2004, e informe del Director Técnico de una Estación, documentos que damos aquí por reproducidos.

De esta documentación se deduce que cuando se produce la avería del enganche del vehículo propiedad de la reclamante es en Orense el 8 de agosto de 2005, esto es, un año menos un día después de que se produce la inspección y casi un año desde el momento en que el instalador del dispositivo de remolcado certifica su montaje.

Esto es, son dos servicios especializados en automóviles, un concesionario y la Estación de ITV, los que acreditan documentalmente la correcta instalación de los dispositivos del remolcado, por lo que deberá estarse a estas dos pruebas frente a las manifestaciones de la reclamante en la que se dice "no se revisó correctamente el enganche, no se vio la falta de 2 tornillos principales de anclaje".

Aparte de que semejante anomalía puede observarse a simple vista por unos y otros, incluido la propia interesada que se supone tendrá carnet de conducir y debe de conocer las condiciones de utilización del enganche como propietaria del vehículo, su reclamación resulta no ya infundada sino temeraria, dado el tiempo que transcurre entre la ITV y el momento en que se detecta la avería: 12 meses más tarde, en Orense y remolcando una caravana, en la que no se indica ni el peso ni las características de aquella, entre otras cuestiones.

Deberá la reclamante acreditar cumplidamente, en primer lugar, la existencia de una mala instalación del dispositivo de remolque por parte del taller que lo realizó, y en segundo término acreditar que en el momento de la Inspección "no vieron o revisaron los anclajes".

El responsable de la Estación precisamente manifiesta lo contrario, junto con el taller de Ejea de los Caballeros el 24 de agosto de 2004, como se desprende del escrito del Director Técnico al que se ha hecho mención, por lo que se opone a la pretensión deducida en este Arbitraje.

La reclamante considera que no tiene importancia el tiempo transcurrido desde que se llevaron a cabo estas comprobaciones, no manifiesta en ningún momento las condiciones de uso y del objeto remolcado, kilometraje, peso de la caravana, etc., datos decisivos a la hora de determinar la posible causa de la avería del enganche, que en principio debe de imputarse a la titular por una falta de correcto mantenimiento del vehículo, sujeto a múltiples posibilidades de avería del dispositivo de remolcado, al tratarse de un vehículo que se encuentra en la vía pública y que, se supone, al utilizarse debe ser aparcado por lo que puede sufrir golpes en los anclajes, vibraciones y pesos excesivos y todo ello durante un año, lo que implica que no existe relación de causalidad entre la avería del enganche y el comportamiento de la ITV.

Segundo. Se reclama por la reclamante "devolución del importe ITV por no realizarse correctamente, total 25,01 euros o superior". Lo que no se entiende

por esta representación es lo de "superior", por lo que debería de acreditarse el daño efectivo que dice haber sufrido la reclamante, en el supuesto de que acreditara la relación de causalidad que, como se dice no existe, y abona más bien la idea de una reclamación temeraria.

En su virtud, SOLICITO A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, que en nombre de la empresa reclamada tenga por formuladas alegaciones para el acto de la audiencia establecido en las presentes actuaciones, se sirva admitirlas junto con los documentos que se aportaron en su día, y previos los trámites pertinentes dictar LAUDO por el que se DESESTIME la pretensión de la reclamante de que le sea abonada la cantidad de 25,01 euros y/o cualquier otra cantidad, por resultar improcedente de conformidad con lo anteriormente manifestado.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente, del escrito de comparecencia remitido por la parte reclamada y de las declaraciones vertidas por la reclamante durante el acto de Audiencia, se considera que:

Ha quedado acreditado, según informe del taller de Orense de fecha 8/8/2005, que el enganche del vehículo de la reclamante no estaba debidamente instalado, puesto que solamente iba sujeto con los dos tornillos inferiores.

Igualmente ha quedado acreditado que aproximadamente un año antes del suceso, concretamente con fecha 24/08/2004, se expidió Certificado de Montaje por unos talleres de Ejea de los Caballeros (Zaragoza), y se homologó el enganche, según certificación de la Inspección Técnica de Vehículos.

Entendemos que, en el periodo de un año, no puede producirse la pérdida de dos tornillos, cuando van anclados en la misma pieza (chasis) y ser de muy difícil acceso, por lo que tenemos una duda razonable sobre las verificaciones realizadas para la expedición de los citados certificados.

Y consideramos que tanto los talleres de Ejea de los Caballeros como la empresa reclamada son responsables solidarios del incidente objeto de la reclamación; por lo que ESTIMAMOS EN PARTE la reclamación formulada por la reclamante, acordando la distribución equitativa a partes iguales de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA EUROS Y CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (430,54 euros) correspondiente a las siguientes facturas:

Taller de Orense, factura F-2502580 de 08/08/05 por importe de 263,90 euros

Factura 0262 de 09/08/05 por importe de 147,50 euros

Taller de Teruel, factura A-862 de 29/08/05 por importe de 19,14 euros

TOTAL 430,54 euros

No se incluye la factura F0500578 de 15/07/05 de unos talleres de Becerrea (Lugo) por entender que pertenece a una reparación ajena al problema acaecido,

ni tampoco el importe de 25,01 euros correspondiente a la tasa de la Inspección Técnica de Vehículos.

Por lo expuesto, tanto los talleres de Ejea de los Caballeros como la empresa reclamada deberán abonar cada uno de ellos, a la reclamante la cantidad de DOSCIENTOS QUINCE EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (215,27 euros), remitiéndole un giro postal por dicha cantidad a su domicilio, o bien presentando un talón nominativo a su favor en la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Salud y Consumo de Teruel, para su remisión a la misma.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1182/05-JA

VARIOS

Por supuestas irregularidades en la prestación del servicio, así como facturación excesiva por el mismo

LA PARTE RECLAMANTE no comparece y manifiesta en su escrito de reclamación las siguientes alegaciones: Que a finales de abril se estropea el bombín de la puerta de entrada al patio, quedando este totalmente bloqueado, imposibilitando la entrada desde el exterior a dicho patio, salvo por la apertura del portero automático o desde el interior con la manilla.

Que como medida cautelar hasta que venga el técnico a reparar, se coloca un trozo de cinta adhesiva en el resbalón de la cerradura con el único propósito de que quede libre el acceso desde el exterior al interior. Estando el resto de elementos como el portero automático y manilla interior en perfecto estado de funcionamiento.

Que se avisa a la empresa reclamada para que repare la avería, ya que el bombín estropeado fue colocado por esta empresa.

Que primeramente ante la sencillez de la reparación, en principio un bombín no se pide presupuesto y se le indica que es urgente al menos dejar acceso libre de entrada.

Que pasados unos días se personan y quitan totalmente la cerradura de la puerta dejando el hueco, quedando alrededor de quince días la puerta sin cerradura y con acceso libre para cualquier persona.

Se le indica a la Sra. Presidenta que la manilla está también algo desgatada procediendo a su cambio.

Pasados unos quince días los vecinos se encuentran con una cerradura colocada en el exterior de la puerta con el bombín varios centímetros más abajo, quedando un agujero en la puerta tapado con un trozo de madera, rompiendo la estética de la misma.

Quedando satisfecha la Comunidad de Propietarios con el funcionamiento de la puerta, no así con la estética, la empresa reclamada emite una factura que a juicio de la Comunidad de Propietarios resulta desorbitada.

Asimismo, la reclamante adjunta copia de la factura que consta en el expediente.

En virtud de todo cuanto antecede, la reclamante concreta su pretensión exigiendo a la empresa reclamada que revise el importe de la factura ya que tanto

la mano de obra, número de portes y precio de los componentes colocados les parece a la Comunidad de Propietarios exagerados.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que se ratifica en su escrito de aceptación del arbitraje y contestación a la reclamación presentada por la reclamante, en representación de la Comunidad de Propietarios, alegando que en todo momento siguieron las indicaciones de la Sra. Presidenta de la Comunidad y comunicándole todos los imprevistos con que se encontró el carpintero en el curso de la reparación.

Que la complicación en la reparación fue motivada por la instalación defectuosa que había oculta en la cerradura de la puerta, es decir, la manilla que se había colocado con anterioridad no era la que correspondía a la cerraja de la puerta. Por tanto, se comprobó que el cerrajero anterior había alterado la manilla con otro modelo para encajarla en la cerraja. Todo ello, ocasionó los problemas para colocar la nueva, indicando que a quien deberían reclamarle era al cerrajero que había colocado la cerradura anterior.

Que citaron a la Presidenta, in situ, y llamaron por teléfono varias veces para que supervisara la reparación mostrándole las complicaciones de la misma.

Que el montante de la factura por la reparación les parece justo puesto que en todo momento la Presidenta tuvo conocimiento del curso de la reparación y sus complicaciones.

Que en relación a la estética de la puerta ha sido solucionada de la mejor forma posible, tanto estética como técnicamente.

La empresa reclamada aporta en este acto copia de la factura que les giraron por los trabajos de carpintería realizados en la puerta que ascienden a 150,80 euros, siendo satisfechos por la empresa reclamada.

Asimismo, la empresa reclamada indica que a fecha actual, la Comunidad de Propietarios todavía no le ha abonado la factura, la cual fue girada y devuelta por la misma con los correspondientes gastos bancarios ocasionados.

LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones presentadas por las partes en sus escritos de alegaciones y de la documentación aportada, acuerda por UNANIMIDAD DESESTIMAR la reclamación presentada por la COMUNIDAD DE PROPIETARIOS contra la empresa reclamada por considerar que ésta ha actuado correctamente.

En su virtud, la Comunidad de Propietarios abonará a la empresa reclamada el importe de la factura por los trabajos realizados, que asciende a 303,24 euros (IVA incluido), mediante ingreso en la cuenta bancaria que consta en la factura emitida por la empresa.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 694/05-JA

VARIOS

Por supuestas irregularidades en la facturación de un trabajo de cerrajería

LA PARTE RECLAMANTE comparece y expone que: Solicitado un trabajo de cerrajería consistente en una guía de 10 metros para una puerta corredera, le quieren cobrar 100,50 euros por mano de obra, cuando la misma empresa le cobró 99 euros por diez veces más de trabajo. En la ocasión anterior según factura A4/1254 se manipularon 992 kg de hierro, cortado, soldado, pintado y llevado a 8 km de la empresa; mientras que los trabajos correspondientes a la factura A4/3559, objeto de la reclamación, se manipulan 94 kg hierro y sin pintar.

Solicita que la empresa reconozca su error en la facturación de la mano de obra de la factura A4/3559, con correspondencia del Albarán A4/3702, cuando el que el reclamante firmó fue el Albarán A4/2555.

Presenta como prueba el Albarán y las Facturas mencionadas.

LA PARTE RECLAMADA comparece y expone:

1. En relación a la factura objeto de la reclamación e impagada hasta la fecha y de la cual no se solicitó presupuesto previo, el trabajo a realizar consistía en hacer una guía de 10 m de largo para una puerta mediante un perfil T de 60 con 8 garras y con una varilla calibrada de 18 soldada cada 20 o 30 cm perfectamente alineada ya que es por donde tendrá que rodar la rueda de la puerta, y posteriormente enderezar la guía para el buen fin de su uso. También se sirvieron 12 ml de tubo 60x40zl.5.
2. Que para realizar este trabajo un oficial con una antigüedad en la empresa de más de veinte años invirtió cuatro horas y cuarto facturadas a 18 euros/hora lo que asciende a 76,50 euros.
3. Que por llevar el material un operario con un vehículo de la empresa invirtió 1 hora y facturó a 24 euros/hora.
4. Que el resto del importe hasta el total de la factura corresponde a los materiales y al IVA.
5. Que en relación a la factura A4/1254 de fecha 25/04/04 en la que se hace referencia a que se manipulan 992 kg, y se cobró una mano de obra de 99 euros, la mayor parte de los perfiles sólo son cortados, lo que hace que el tiempo sea menor, así mismo, no se le cobró el tiempo de llevarlo al lugar solicitado.

6. Que no tienen nada que ver los kg de una factura con los de la otra, pues como se ha detallado anteriormente una tarea lleva más trabajo que la otra.
7. Que viendo lo anteriormente expuesto se desprende que incluso requiriendo más trabajo la tarea objeto de reclamación, todavía resulta 22,50 euros menos de mano de obra que la fac. A4/1254.
8. En relación al n.º del albarán que aparece en la factura el mismo sale de forma automática por el programa informático y no tiene nada que ver con el n.º 54134 firmado por el cliente y del cual se adjunta fotocopia.

Solicita sean admitidas estas alegaciones según las cuales se facturó el importe adecuado al trabajo solicitado.

LAUDO

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las declaraciones vertidas por las partes durante el acto de Audiencia, SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN en el sentido siguiente: La parte reclamada debe corregir la cantidad a pagar que figura en la factura A4/3.559 la cual asciende a 261,29 euros, IVA incluido, minorándola a 247,37 euros, IVA incluido. Dicha corrección de cantidad corresponde a una reducción de la factura en 12 euros más IVA (13,92) por estimar que, de acuerdo con la distancia recorrida, se han invertido 30 minutos y no los 60 alegados, por error, por el operario de la empresa.

Debiendo pagar la parte reclamante a la parte reclamada el importe de 247,37 euros, IVA incluido.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 0671/05-JA**VARIOS****Por disconformidad sobre la reparación de fontanería realizada**

LA PARTE RECLAMANTE no comparece. Manifiesta en su reclamación que solicitó de la empresa reclamada la colocación de un codo de conexión del fregadero a la tubería general. Vuelve a avisar porque sale agua por el sifón sin que lo arreglen al acudir, teniendo que repararlo el propio reclamante con silicona. Posteriormente los vecinos avisan de que cae agua; acude el fontanero de la comunidad y encuentra que el codo estaba mal conectado y lo repara. La empresa reclamada no se hace cargo de los desperfectos de los pisos de debajo (desperfectos que han sido confirmados por los peritos del seguro del reclamante). Solicita que la empresa reclamada se haga cargo de los desperfectos ocasionados en todos los pisos y de la factura del fontanero de la comunidad.

LA PARTE RECLAMADA comparece y manifiesta que la empresa reclamada realizó el trabajo encargado (colocar un tubo de conexión que se había soltado y un sifón nuevo). Realizó las correspondientes pruebas de estanqueidad. Al cabo de dos meses volvió a llamar por quejas de los vecinos por filtraciones. Volvió el mismo fontanero y observó que el tubo que colocó en su día estaba desplazado y manipulado, probablemente por un golpe. Entiende que no tiene ninguna responsabilidad respecto a lo ocurrido.

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 entender que no quedan suficientemente acreditadas las alegaciones en que fundamenta la misma.

LAUDO ARBITRAL - EXPTE. NÚM. 1394/05-JA

VARIOS

Por disconformidad sobre la calidad del servicio de tintorería prestado

LA PARTE RECLAMANTE llevó un edredón a la tintorería y al recogerlo observó una mancha fluorescente amarilla en la parte interior. En el establecimiento le dijeron que no se debía al tratamiento efectuado. La prenda está en poder del establecimiento. No se llegó a un acuerdo. La limpieza no se ha abonado. Solicita una posible reparación o una indemnización.

LA PARTE RECLAMADA comparece y muestra el edredón objeto de la reclamación en el que se observan unas manchas. Se ha intentado limpiar las manchas pero no se ha conseguido totalmente. Cuando se llevó el edredón no se apreciaron las manchas. No realiza ninguna oferta sometiéndose al criterio del Colegio Arbitral.

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 que el servicio prestado no ha sido el adecuado. En consecuencia la empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de cien euros (100 euros), quedando el edredón en poder del reclamante.