

REVISTA n°3. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Te puede pasar a ti...

Te puede pasar a ti...

Resolución de conflictos de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo. Es siempre la persona consumidora la que inicia el procedimiento arbitral, a través de una solicitud de arbitraje. El caso que ahora describimos, tiene que ver con la telefonía.

Exposición del caso

La persona reclamante compra un piso usado y **desea mantener el número de teléfono existente en la vivienda**. Para ello, tanto la parte vendedora como la compradora se dirigen a la empresa telefónica.

Una vez en la operadora, se les atiende y se les informa de que no hay ningún recibo pendiente de pago, por lo que ambas partes firman los papeles necesarios para el cambio de propietario del número de teléfono, pero sin que la operadora les entregue copias de los papeles firmados.

Transcurrido un mes desde la firma, la persona reclamante recibe en su domicilio una carta dirigida al anterior propietario, y al no ser una carta dirigida a ella, no hace caso a la misma.

Un mes más tarde recibe otra comunicación donde se le indica que **de no pagar la cantidad adeudada se le cortará el servicio de teléfono**.



La persona reclamante acude a la empresa telefónica, donde se le informa de que el anterior propietario debía 350 euros. Allí mismo le proporcionan una copia del papel firmado de cambio de propietario, con una cláusula mediante la cual, se adquiere la obligación de pago de cantidades adeudadas por el anterior propietario.

Unos días más tarde se produce el corte del servicio telefónico.

La persona reclamante pide al colegio arbitral que la empresa telefónica le reanude el servicio de teléfono al precio que creía

La operadora alega que en la fecha en la que se cambió el nombre del propietario del número de teléfono, no había cantidad pendiente de pago ya que la factura se devolvió impagada después

Te puede pasar a ti...

haber contratado, 85 euros, y que se reclame la deuda al anterior propietario.

Decisión arbitral

Durante la celebración de la audiencia, la persona reclamante y la empresa telefónica acordaron que se reestablecería el servicio telefónico y la persona reclamante pagaría a la empresa telefónica el importe de 85 euros. Por tanto, el Laudo se atiene a lo que pedía la persona reclamante: **restablecimiento del servicio al precio contratado y reclamación de la deuda al anterior propietario.**

Este es un caso de Laudo conciliatorio, es decir, se llega a un acuerdo entre las partes. El Laudo es de obligado cumplimiento por las partes implicadas y debe cumplirse en el plazo señalado en el propio Laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.



Este es un ejemplo que nos muestra las sorpresas que nos puede evitar el hecho de informarnos sobre lo que firmamos, quedarnos con copia y atender a la letra pequeña

Si la persona reclamante hubiera leído las cláusulas del contrato que firmó, sería conocedora de que éste incluía un apartado mediante el cual, adquiriría la obligación de pago de las cantidades adeudadas por el anterior propietario y posiblemente, habría actuado de otro modo. Por ejemplo, informándose en el propio momento de la firma de si había o no deudas pendientes, y resolviendo el conflicto sin tener que llegar a reclamar.

¡Para consumir sin sorpresas, INFÓRMATE!



**EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA**

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI**