

ASESORÍA JURÍDICA DE FEPMI



Reclamaciones del cliente

OMIC y arbitraje de consumo (II)

Por TERESA MORÁN GARRIDO

Arbitraje de consumo

Algunas de las reclamaciones que el cliente presenta contra los comercios de fotografía se resuelven a través de sistemas de arbitraje de consumo.

En los conflictos de este tipo suelen concurrir una serie de características y circunstancias que el fotógrafo debe conocer, así como los asuntos que pueden ser o no arbitrados con esta clase de procedimientos.



© MANUEL CARRIO

TRÁMITES

El consumidor presentará una solicitud de arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores. Si el comerciante o empresario estaba previamente adherido, o acepta el sometimiento al arbitraje, se designará el Colegio Arbitral que será el que decida sobre el conflicto planteado y estará compuesto por el Presidente, designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral, por un Árbitro, representante de los Consumidores y por un Árbitro, representante de los Empresarios. Posteriormente se citará a las partes a una audiencia, donde podrán exponer sus alegaciones sobre el conflicto que ha ocurrido entre ambos y propondrán las pruebas de que intentan valerse para

defender sus derechos. El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes. Cuando las pruebas se acuerden de oficio o sea por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas. Todo el procedimiento acaba con un Laudo, que resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Otra opción es que las partes lleguen a un acuerdo por ellas mismas durante la tramitación del procedimiento. En este caso dicho acuerdo será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

RECURSO CONTRA EL LAUDO

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

En definitiva, puesto que es el consumidor el único que puede solicitar el arbitraje, y el empresario siempre tendrá la opción de exponer si quiere continuar por este tipo de trámite en cada caso concreto; para que un empresario fotógrafo realice una oferta de someterse a arbitraje debe estar muy seguro de la gestión y eficacia de los Colegios Arbitrales que actúan en su ámbito territorial.

Anticipo

En octubre del 2007 firmé un contrato de una boda basándome en los contratos de la Asociación, pero no cobré el anticipo ya que era la hermana de una amiga, y esta semana me dicen que quieren anular dicho contrato.

Mi duda es que no sé qué les puedo reclamar, ya que al no haber cobrado el anticipo, si ahora la anulo ellos no me quieren pagar ese tanto por ciento. Si no me lo quieren pagar yo pudo presentarme ese día a hacer la boda? Y después como podría hacer para cobrarla?

Ana Isabel Iglesias. Lugo, federada Nº 5085

Según la nueva Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios, debe constar en el contrato, de forma recíproca, lo que asume cada una de las partes en caso de que se resuelva el contrato anticipadamente. Al parecer esta federada eliminó ésta cláusula del contrato, por lo que no hay nada pactado al respecto. Por tanto, si anulan el contrato formalmente y a ella le ocasionan un daño o perjuicio podría reclamarlo, primero extrajudicialmente, por escrito, y si no pagan, judicialmente. Pero hay que tener en cuenta que los Tribunales, en este aspecto, son muy exigentes, en cuanto a la actividad probatoria. Ella tiene que acreditar que ha dejado de contratar otra, u otras bodas, para ese mismo día, para poder cuantificar realmente el daño y/o perjuicio sufrido. Es decir, tendrá que haber otros novios, que se casen ese mismo día, que testifiquen que la quisieron contratar para hacer su reportaje, por importe de «X», y que ella alegó que no podía porque tenía esta otra boda. Todo suficientemente documentado, si es posible, y, sobre todo, con esos «otros novios» como testigos. Ya sé que es difícil, porque lo normal es que ni les recibas, si ya tienes ese día cerrado, pero es así.

En cuanto a sus preguntas:

*si no me lo quieren pagar yo puedo presentarme ese día a hacer la boda? Cuando existe un contrato hay que cumplirlo. Los novios pueden anular, o resolver, el contrato, pero tienen que hacerlo por escrito. El fotógrafo tiene que pedir la resolución del contrato por escrito, si es que pretende no ir. De lo contrario puede encontrarse con una reclamación de los novios diciendo que no se presentó, cuando había un

contrato firmado. Luego, si no se lo comunican por escrito, debe presentarse a hacer la boda.

*y después cómo podría hacer para cobrarla? El derecho a la propia imagen, reconocido como derecho fundamental en nuestra Constitución, es irrenunciable. El mismo día de la boda, los novios pueden negarse a que les haga las fotos. En ese caso no podrá retratarles, pero tendrá constancia de que ha cumplido su parte del contrato. Es decir, el fotógrafo debe tener algún testigo de que ha acudido, a cumplir su parte del contrato.

Después no puede reclamar el importe de un reportaje que no ha realizado, pero puede instar una reclamación por daños y perjuicios, por un importe similar, toda vez que se ha presentado allí, y le han resuelto el contrato el mismo día de la boda. Pero, como ya he comentado, los daños y perjuicios no son tan difíciles de acreditar como de cuantificar, a tenor de lo que está ocurriendo en la práctica, en los Juzgados.

En conclusión:

1º.- Si se contrata un reportaje de boda, siempre debe dejarse constancia en el contrato de lo que pierde cada parte en caso de resolución anticipada, tanto el fotógrafo, como el cliente, y por tanto, siempre debe cobrarse la señal, aunque se trate de conocidos.

2º.- En el caso que se nos plantea si la fotografía no va a querer instar una reclamación judicial posterior, es una pérdida de tiempo que vaya, pero para no ir debe contar con un escrito firmado por los novios en el que conste la resolución del contrato.

3º.- Si es posible, al plantear la firma de este documento de reso-

lución, que plantee también que le abonen la señal que les hubiera pedido, en caso de no ser conocidos.

4º.- Si no le firman la resolución por escrito, o no le comunican que no vaya, debe acudir a la boda y

trabajar normalmente. Si no se lo permiten, debe dejar constancia de que ha acudido a cumplir su parte del contrato. Posteriormente podrá reclamar una indemnización por daños y perjuicios, toda vez que se lo comunican el mismo día.

Cómo cobrar un impago

Envío los datos de un impago de un cliente, para que me aconsejen cómo puedo proceder legalmente para intentar cobrar.

El 02/12/2006 hago ticket de caja de una boda y varias copias en la cuenta de un cliente por un valor de 1778.40 euros. El mismo día 02/12/2006 me entregan 500 euros a cuenta. El 10/12/2006 efectúa este mismo cliente una compra por 10.95 euros. El 08/01/2007 efectúa este mismo cliente otra compra por valor de 70.00 euros. Este mismo día 08/01/2007 hace un pago a cuenta por valor de 50.00 euros.

Y desde entonces no han hecho ningún pago más, quedando un descubierto por cubrir de 1309.35 euros

He contactado con ellos numerosas veces por teléfono, e incluso les he ofrecido fraccionar esta cantidad, pero los resultados han sido nulos.

Ramiro J. Herrera. Tarragona, federado Nº 5740

El federado debe enviar a sus clientes un burofax, con certificado de contenido y acuse de recibo. En dicho burofax debe dejar constancia de lo que nos ha contado, requiriéndoles para solucionar el problema de forma extrajudicial, lo que se podrá lograr cuando ingresen en su cuenta, cuyos datos debe facilitarles, en un plazo no superior a diez días, por ejemplo, el resto del importe pendiente. En este burofax debe advertirles de que, en caso de impago, lamentablemente, se verá obligado a iniciar las acciones legales que le amparen en derecho. También debe dejar constancia de que en caso de impago, por vía judicial, reclamará, además del principal, los intereses legales desde que se insta dicha reclamación. No hace falta que especifique el importe de los mismos. Es posible que, de esta forma, solucione el problema, evitando un pleito. Pero, si transcurrido ese plazo no han pagado, debe acudir a la vía judicial. Dada la cuantía de la deuda,

si tiene la documentación necesaria, contrato, tickets, y factura impagada, podría instar un procedimiento que le permite acudir sin abogado y procurador. En el Juzgado le facilitan un modelo de demanda para estos casos. A la demanda debe acompañar toda esa documentación, incluido el burofax, el acuse de recibo y el certificado de contenido, porque es una prueba más a su favor. Importantísimo que se quede con copia sellada de la demanda y de los documentos aportados.

No debe dejarlo, porque es un tema antiguo, y debe evitar la prescripción, aunque ahora está interrumpida, desde mi punto de vista, por los pagos posteriores, y a cuenta, del cliente.

No obstante, si se viera obligado a acudir a la vía judicial, yo le aconsejaría acudir a un abogado, consultando previamente sus honorarios. Aunque no sea preceptivo, tendrá mayor seguridad jurídica, a la hora de instar la reclamación.