

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01528 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 7 de septiembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 24 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 30 de abril de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 7 de julio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida el 08/12/14 de 873,66€ pues comprende una serie de compromisos de permanencia facturados tras portar sus seis líneas. Solicita la remisión del contrato de todas ellas que acredite el compromiso de permanencia adquirido.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el reclamante adquirió con fecha 02/07/13 para la línea XXXXXXXXX un XXXXXXXXXXXXXXXX y otro más el 23/10/13 para la línea XXXXXXXX, asociados ambos a un compromiso de 24 meses de permanencia. Al darse de baja el 26/11/14 se ha generado un cargo automático de 576€ que, en base a los días de alta en el servicio, ha procedido ajustar mediante un abono de 265,01€. Al día de la fecha el cliente adeuda 666,82€, importe correspondiente a las facturas emitidas desde el 08/12/14 al 08/05/15 y cuya reconvencción expresa formula.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en noviembre de 2014 llama informándose del coste de la baja, contestándole que unos 140€. Como XXXXXXXX aceptaba asumir dicho importe se portó con dicha compañía pero resulta que la penalización facturada es mucho mayor. No la paga y reclaman copia de los contratos que acrediten la misma. Por otro lado no entiende porque le siguen facturando dos líneas cuando XXXXXXXX quedó en dar de baja todo. Solicita que le dejen en paz con el acoso recibido y pagar sólo los 140€ de penalización de los que fue informado y no más.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistos los compromisos de permanencia asociados a los terminales promocionales entregados pero teniendo en cuenta que la información recibida en noviembre de 2014 en relación a la penalización facturada era de mucho menos importe, siendo que de haber sabido el reclamante la cuantía finalmente facturada no se hubiera cambiado de operador; se acuerda que la cantidad total adeudada de 652,28€, IVA incluido, sea asumida por ambas partes al 50%, de modo que el reclamante pague 326,14€, IVA incluido, y la empresa reclamada anule el resto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 326,14€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**