

## **LAUDO ARBITRAL**

**1780 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 24 de Septiembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: en diciembre/14 decide cambiar de compañía desde XXX a otra operadora. Una vez realizada la portabilidad, XXX le comunica que tiene una permanencia hasta octubre de 2015 y que le pasaran una factura. En ningún momento le informaron de dicha permanencia y cuando contrato el XXX se lo ofrecieron gratis, y por ello accedió al recibo del aparato. Pide la aportación por XXX del contrato y grabaciones. Solicita: la anulación de la permanencia y la cancelación de la deuda por importe de 161,3699 €

La empresa reclamada manifiesta que según las Condiciones Particulares del servicio XXX y Línea Adicional que anexan, el cliente se compromete a mantener las líneas de alta por un periodo de 12 meses. En el supuesto de que cause baja en XXX con anterioridad a ese plazo, vendrá obligado a asumir un compromiso de gasto mínimo de 30 €/mes (36,30 € con Iva) en la línea móvil por el periodo que reste hasta el vencimiento de los 12 meses comprometidos. En caso de anular dicho compromiso de gasto, se aplicará una penalización de 190 € prorrateada en función del tiempo que ha permanecido en el servicio XXX. Así mismo será de aplicación dicha penalización en caso de baja de la línea móvil antes del vencimiento del periodo comprometido. Cualesquiera cambios que realice el cliente desde las diferentes modalidades de XXX con anterioridad al 7 de marzo de 2014, reinician el computo de dicho plazo de permanencia. El cliente adquirió el 05/01/14 un terminal XXX con aportación de XXX de 60 €, adquiriendo un compromiso de permanencia de 12 meses en la línea XXX (aportan contrato). Ante una solicitud del cliente, con fecha 21/10/14 se cursó el cambio de XXX a XXX. Aportan facturas para su comprobación. Consta en sus sistemas un contacto con la línea XXX realizado el 12/12/14 donde se informa de los compromisos adquiridos y de la tarifa XXX. En fecha 16/12/14 la línea XXX cursa baja por portabilidad incumpliendo los compromisos adquiridos. En la factura de enero 2015, que aportan, se aplican los importes pendientes por compromisos, así como la cuota y el servicio

medido en las líneas XXX y XXX, desde el 18/11/14 hasta la fecha de baja de las citadas líneas. A fecha de hoy la línea XXX presenta un importe pendiente de pago de 197,67 €, diferencia de la devolución de la factura de enero/15 y el pago de 55,71 € realizado el 06/02/15.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que, al iniciar el proceso de cambio de operador de sus líneas, se entera de que tiene permanencia. XXX le ofertó por teléfono el XXX gratis, sin que le informara de permanencia alguna. Ha pedido la grabación sin que se la proporcionen. Ha devuelto los equipos de XXX Concreta su pretensión en que XXX anule la penalización del XXX de importe 161,36 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: se ratifica en las alegaciones ya presentadas. Informa que con fecha 16/09/14 se aumentó un Giga en la línea móvil y por eso se reinicia la permanencia. No conserva la grabación en la que se incluía el compromiso de permanencia. Solicita la desestimación del Laudo y formula reconvencción por la cantidad de 197,67 €, importe correspondiente a la factura de 01/01/2015, una vez deducido el pago de 55,71 € realizado por el reclamante el 06/02/15.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda:

**ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto, al no aportarse por la reclamada la grabación de la suscripción del compromiso de permanencia, asociado a XXX, se considera que dicho compromiso no fue informado por XXX. En este sentido, el Colegio Arbitral determina la anulación de la penalización, de importe 161,36 €, y la consiguiente rectificación de la factura de fecha 01/01/2015.

**Se estima parcialmente la reconvencción** formulada por XXX en la cantidad de **treinta y seis Euros con treinta y un Cts (36,31€)**. Dicha cantidad deberá ser abonada por el Sr. XXX, y, tras cuyo pago, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX nums. XXX y XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la empresa reclamada.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011 de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los diez días siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, 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. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 24 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX