



LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONIA FIJA, MOVIL E INTERNET)

N/R.: 01833/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 11 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado 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 lo siguiente: XXX le ha cobrado incorrectamente 224,80 €, correspondiente a una penalización de ADSL (121 €), una penalización de móvil (80 €) y consumo de móvil (23,80 €). Las penalizaciones (ADSL y móvil) son por cambio de operador. Dicha penalización es derivada de una renovación de tarifa, por compra de terminal, pero la penalización es incorrecta, ya que el terminal se devuelve y la compra queda anulada, por lo que la permanencia de la tarifa también quedó anulada. El consumo del móvil se lo han devuelto, aunque le han facturado el mismo período desde el operador antiguo (XXX) y desde el nuevo operador, ONO. Por ello, solicita la devolución de los 224,80 € que le han cobrado incorrectamente más gastos ocasionados por las cartas certificadas enviadas, reclamando 8,91 €, que totalizan 233,71 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en relación a la solicitud de revisión de los cargos por baja anticipada y cuota del último mes emitidos por las líneas XXX, a fecha 27.10.2014 la reclamante realizó un cambio a la tarifa XXX XXX para la línea XXX, asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses en sus líneas XXX y XXX. Adjuntan grabación. Dadas las características de la tarifa contratada, la cuota del último mes no es prorrateable respecto al período de facturación, el trámite de baja puede

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

solicitarse en cualquier momento, pero debe abonarse el coste completo de la tarifa mensual contratada, independientemente del momento en que sea tramitada la baja. Los cargos por baja anticipada emitidos en las facturas de fecha 26.03.2015 para ambas líneas, por importe de 80 € (exentos de impuestos) para la línea XXX y de 121 € (impuestos incluidos) para la línea XXX son correctos, tras la baja por portabilidad de las mismas a fecha 04.02.2015 y 12.03.2015, respectivamente. También es correcto el cargo por cuota tarifa último mes emitido en la factura de 26.02.2015 para la línea móvil por importe de 28,30 €, no obstante, en calidad de servicio, se ha intentado la devolución de la cuota del último mes por ese importe, no habiéndole localizado. La cliente se encuentra al corriente de pago. La reclamante presenta escrito de fecha 14 de julio de 2015, en el que, en síntesis, comunica su absoluta disconformidad con lo contestado por XXX y desea continúe la tramitación. Insiste en que se le ha cobrado incorrectamente 146,29 € y 80 € en concepto de penalización por baja de línea. Se compró un terminal que luego se devolvió, si la compra se anuló no existe el pago de dicho terminal, y tampoco la permanencia de la tarifa ni la penalización. XXX no ha tratado de ponerse en contacto con ella, pero si le ha enviado un mensaje de texto indicando la devolución de 80,95 € (iva no incluido) con fecha 25.06.2015, ingreso que no ha recibido. Ha pagado 300 €, no porque le correspondiera, sino para evitar su inclusión en ningún fichero de morosidad.

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 no comparece a la audiencia, por cuanto, en fecha 11 de septiembre de 2015 tiene entrada en el registro de entrada de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, de la Comunidad de Madrid, con destino al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, correo electrónico de la reclamante, fechado el 10 de septiembre, en el que, en síntesis, se alega que no puede presentarse a la audiencia, ya que la comunicación de la citación para la audiencia no le ha llegado por correo postal y por la premura con que ha sido avisada telefónicamente, no le ha sido posible avisar en el trabajo, siendo imposible acudir, no obstante, reitera su absoluta disconformidad con la contestación de XXX, dejando constancia que el importe correcto, reclamado y pagado es de 292,86 €. Ha recibido un ingreso de XXX por 97,95 €, aunque el importe reclamado es de 292,86, por lo que quedaría pendiente la cantidad de 194,91 €, más los gastos de correo postal que le han ocasionado los envíos certificados y el agravio económico que dicho importe pagado le ocasionó. Adjunta pantallazo de los importes por penalización, ya que el cobro de los 66,57 € fue de más en dos facturas.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por escrito fechado el 23 de julio de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 29.05.2015.



Comunidad de Madrid

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 parcialmente las pretensiones de la reclamante**, por lo que, habida cuenta, que de la documentación que obra en el expediente, resulta acreditado: no sólo que se produjo **un cambio de operador, en fecha 26 de enero de 2015**, por lo que resultan **improcedentes las facturas XXX** de fecha 26 de febrero de 2015, que comprende el período 26.01.2015 a 25.02.2015, por importe de 42,77 € y XXX de fecha 26 de febrero de 2015, que comprende el período 26.01.2015 a 25.02.2015, por importe de 23,80 €, siendo confirmada la baja de ADSL+fijo del teléfono 914 924 988 por escrito dirigido a la reclamada el 6 de marzo de 2015; sino además, que **la compra del terminal no se hizo efectiva**, por lo que **el cobro** de los importes de **146,29 € de la factura XXX y de 80,00 €, de la factura A-XXX, igualmente resulta inoportuno**, siendo lo cierto que la reclamante abonó todas las cantidades anteriormente citadas y puesto que reconoce, en su escrito de fecha 10 de septiembre de 2015, haber recibido un ingreso de XXX de 97,95 €, procede que la reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 194,91 €, como cantidad restante del importe total de 292,86 € que se reclama, más 8,95 €, por gastos justificados, derivados de las cartas certificadas dirigidas por la reclamante a la reclamada en fechas 6 y 16 de marzo y 13 de abril de 2015, **por lo que, en total, la reclamada debe devolver a reclamante la cantidad de 203,86 €** Sin que proceda cualquier otra indemnización, no sólo por cuanto, con arreglo al convenio de adhesión al sistema arbitral suscrito entre XXX y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo e la Comunidad de Madrid, las indemnizaciones por daños y perjuicios no constituyen materia disponible en materia de consumo, sino además, por cuanto, ni siquiera la reclamante concreta, determina o justifica su cuantía.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 NATURALES 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX