

## LAUDO ARBITRAL

3926 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX y XXX

En Madrid, a 11 de Febrero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

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

XXX, en representación de ARBITEL, 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: tenía contratadas con XXX dos líneas móviles y atendiendo a una oferta suya contrata línea fija e internet por 65 €/mes. Hace 4 meses se incrementa el importe de las facturas hasta 100 €, y cuando reclama le dicen que el incremento procede de una línea móvil. Dicha línea pertenece a un menor de edad (su hijo) por lo cual advierte a XXX que no le ofrezcan el producto. No atienden su petición, por lo que deja la compañía. Posteriormente recibe sms amenazándole con penalizaciones de hasta 150 €, así como llamadas a su hijo (menor). Solicita: la devolución de 140 € cobrados, la imposición de una sanción por vender a un menor productos destinados a adultos y la anulación de todas las facturas posteriores a la fecha de petición de portabilidad, el 31/03/2015.

La empresa reclamada manifiesta que tras realizar un estudio de la reclamación informan que las líneas XXX y XXX se activaron con la tarifa XXX el 13/08/14, siendo cursada la baja por portabilidad el 22/05/15, atendiendo la petición de su titular. En cuanto al cargo que consta reflejado como "ampliación MB tarifa" de las facturas de 16/02/15 a 16/06/15, es correcto ya que las ampliaciones de megas se activan automáticamente al tratarse de una característica propia de la tarifa contratada (aportan Condiciones Tarifa XXX). Igualmente, en las condiciones de baja de la tarifa móvil se especifica que la baja puede solicitarse en cualquier momento, pero debe abonarse el coste completo de la cuota mensual, independientemente del momento en que sea tramitada dicha baja. No obstante lo anterior, en calidad de servicio, han realizado los siguientes ajustes:

- Prorrrateo de la cuota del último mes de las líneas XXX y XXX, con abono de 50,36 € en la factura de 16/06/15, que constaba pendiente de pago.
- Prorrrateo del compromiso de permanencia de las líneas XXX y XXX, con abono de 11,78 € en la factura de 16/07/15, que constaba pendiente de pago.
- Prorrrateo del compromiso de permanencia de la línea XXX, con abono de 84,98 € en la factura de 16/05/15, que constaba pendiente de pago.

De este modo, el importe pendiente de pago por parte del cliente en el servicio de telefonía móvil es de 158,31 € por las facturas de 16/05/15, 16/06/15 y de 16/07/15 y en la telefonía fija es de 86,24 €, por la factura de 16/05/15. Importes por lo que formulan expresa reconvencción.

El reclamante, en escrito presentado el 11/01/16 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Manifiesta que en ningún momento autorizó la ampliación de MB en la tarifa contratada, que desconocía que tenía permanencia, ya que nunca fue informado y que han utilizado sus datos personales con terceras empresas; por lo que reclama la salida de sus datos de cualquier base 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que hizo portabilidad de las líneas en mayo de 2015. En cuanto a la ampliación de megas, XXX le llamó por teléfono y se lo dio como “premio”, nunca los contrató. Niega que le informaran sobre las permanencias que le reclaman. Le están acosando empresas de recobro de deudas. Concreta su pretensión en que XXX anule las permanencias y la deuda que le reclama y que excluyan sus datos de registros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones y reconvención formuladas.

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 del reclamante por cuanto no se acredita por XXX la suscripción de las permanencias asociadas a las líneas contratadas, así como la información previa sobre el aumento de megas en las mismas.

Con base en la anterior motivación y, a la vista de las facturas de fecha 16/05/15 (2), 16/06/15 y 16/07/15, en las que basa su reconvención XXX, este Colegio Arbitral determina que deben anularse los cargos por *baja anticipada* que figuran en las mismas, así como los correspondientes a *servicios asociados a tarifa* (ampliación de megas).

Consecuentemente a lo anterior, **se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en la cantidad de ciento veintiocho Euros con veintisiete Cts. (128,27 €)**, correspondientes a los consumos de las facturas impagadas de fecha 16/05/2015 y 16/06/2015. Dicha cantidad debe ser abonada por el Sr. XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX, XXX y XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por el Sr. XXX la cantidad a que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion inmediata de dichos datos.

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.

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.

Previo 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 11 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX