

## **LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: 04079 /2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 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 la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 que las condiciones que le aplican en la adquisición del terminal no se corresponden con las que le informaron, y de haber sabido que el terminal no era gratuito no lo hubiera aceptado. Al ver en la factura que le cobran el pago fraccionado solicita la baja del servicio habiéndole informado previamente que el importe de la penalización sería 48 euros, y la siguiente factura que recibe es de importe superior a 500 euros. Se niegan a facilitarle las grabaciones. Reclama la cantidad de 568,91 euros (importe íntegro del terminal) y devolver el terminal.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 9 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante adquirió el 15 de octubre de 2015 el terminal XXX Negro a través del Catálogo de Fidelización con un compromiso de 24 meses en el servicio, y dado que fue dado de baja el 6 de noviembre de 2015, se procedió a generar un cargo de 459,93 euros (impuestos no incluidos) por incumplimiento del compromiso.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 7 de enero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

---

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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, manifestando que no le informaron del derecho de desistimiento, que la contratación se grabó indicando que el teléfono era gratuito y asumía un compromiso de permanencia en la tarifa, y que ha abonado la factura reclamada. Dejó de utilizar el terminal cuando supo que tenía un coste, y se encuentra en la actualidad guardado a disposición de la empresa. Solicita que de le devuelvan los 455,93 euros que le facturaron y pagó por el terminal, y devolverlo.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** la pretensión de la reclamante al considerar que el precio facturado por el terminal no se corresponde con la información precontractual, que la contratación se realizó a distancia, y la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación ni la información facilitada sobre el derecho de desistimiento. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la reclamante la cantidad de 455,93 € (iva incluido), y recoger el terminal en el domicilio de la reclamante dentro del plazo de cumplimiento del laudo, quedando en poder de la reclamante si transcurrido el mismo no se hubiera realizado la recogida.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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 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 20 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 15 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX