

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXXX 00439 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 28 de abril 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 4 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de febrero 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 30 de marzo 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 prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la penalización de 190€ facturada el 04/01/15 cuando cambió de compañía en noviembre de 2014 tras haber finalizado su compromiso de permanencia. Solicita la grabación o contrato que acredite la nueva permanencia y sino, la devolución de los 190€ y una indemnización por los daños y perjuicios que le están provocando.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, en mayo de 2014, la parte reclamante cambia de modalidad del servicio XXXXXXXXXXXX contratado iniciándose un nuevo

compromiso de permanencia de 12 meses. Que al dar de baja las líneas fija y móvil por portabilidad en diciembre de 2014, se ha generado un cargo de 190€ de penalización, siendo correctos los importes facturados. Y que no puede aceptar la reclamación de daños y perjuicios por estar expresamente excluidos del arbitraje de consumo.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que habiendo anulado su mujer por teléfono el servicio de TV que tenía con carácter gratuito, finalmente le cambian el tipo de XXXXXXXX pero sin que se les dijera que había nueva permanencia, por lo que solicita su anulación.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que, habiendo pasado el 2 junio de 2014 del servicio XXXXXXXXXXXX al servicio XXXXXXXXXXXX, se ha renovado el compromiso de permanencia de doce meses. Al portarse a otra operadora en diciembre de 2014 se ha generado la penalización de 190€ reclamada, arrojando al día de la fecha una deuda de 216,43€, cantidad por la que formula expresamente reconvención.

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, no habiendo acreditado la operadora la renovación del compromiso de permanencia llevado a cabo el 2 de junio de 2014, mediante aportación de la correspondiente grabación, se concluye que el cambio del producto XXXXXXXXXXXX se hizo sin que aumentase el compromiso de permanencia adquirido con anterioridad, en noviembre de 2013.

De modo que, revisada la factura emitida el 4 de enero de 2015 de 216,43€, la empresa reclamada deberá deducir de la misma, los 190€ correspondientes al contrato de compromiso de permanencia XXXXXXXXXXXX, para que quede en 26,43€, IVA incluido, importe que la parte reclamante deberá pagar.

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 26,43€ por la 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**