

## LAUDO ARBITRAL

0535 /2015

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

TELEFONIA

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 30 de Abril 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 UNION DE CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: contrata servicios con XXX por importe de 45 €/mes Iva incluido y le cobran una cantidad superior. Ha reclamado sin que le den solución. Ha pedido la baja y tampoco se la dieron. Le han cortado el servicio. Solicita: que XXX deje de acosarla.

La empresa reclamada manifiesta que la línea XXX se activó el 28/11/13 acogiéndose a tarifa XXX con un compromiso de permanencia de 12 meses; tal y como se verifica en la grabación que adjuntan. Se recibió la solicitud de baja por cambio de operador a petición de la cliente el 03/07/14 y se ha hecho efectiva el 10 de julio. Teniendo en cuenta que la baja se ha realizado antes de finalizar el compromiso de permanencia se ha emitido cargo de baja en factura de 26/07/14 por importe de 181,50 €. Solicitan laudo desestimatorio y reconvención por la citada cantidad.

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 tenía prepago y le llamaron de XXX para ofertarle contrato. Solicita que XXX aporte la grabación realizada en noviembre de 2013. Ha realizado un pago a cuenta de la factura de julio/14 de 38 €. Concreta su pretensión en que XXX anule la deuda que le reclama y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifican 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** la pretensión de la reclamante en lo relativo a la minoración del cargo por baja anticipada que figura en la factura de fecha XXX, por cuanto la Sra. XXX acredita haber cumplido 8 meses de contrato. Por ello, procede prorratear la penalización aplicada, en función del tiempo real incumplido, para determinar su importe. En el presente caso, el contrato se suscribió el 12/11/13, causando baja en el mismo el 03/07/14; siendo por tanto incumplidos 4 meses del tiempo de permanencia pactado.

Por lo anterior, el Colegio Arbitra determina que la penalización por baja anticipada debe ser de cincuenta Euros (50 €) exentos de Iva.; debiendo XXX rectificar la precitada factura en el sentido indicado.

Consecuentemente, **se estima parcialmente la reconvención** formulada por XXX en la cantidad de **cincuenta y un Euros con cuarenta y siete Cts. (51,47 €)**; importe que deberá ser abonado por la Sra. XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a la línea nº XXX

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la 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.

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 30 de Abril de 2015  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX