

LAUDO ARBITRAL

1723 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 4 de Septiembre 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, 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: diciembre de 2013 solicitó a XXX Pack XXX, que incluía línea fija (que tenía en otra operadora) +2 móviles (en XXX). La contratación no se llegó a efectuar al recibir una contraoferta de la operadora en la que tenía su línea fija. Devolvió el router a XXX y liquidó las facturas pendientes. La baja en XXX la hizo en tiempo y forma (hizo grabación) y la línea fija nunca salió de su operadora. Solicita: anulación de la factura de 05/02/14, de 101,58 €, que XXX le reclama; que dejen de acosarle y exclusión de sus datos de registros de morosidad.

La empresa reclamada manifiesta que tras registrarse la solicitud de alta de la línea XXX, se inició la provisión del servicio de Adsl con fecha 05/12/13. Tras recibirse la petición de baja se procedió a la cancelación del servicio el 16/12/13. Tal y como se indica en la cláusula 17 de las Condiciones Generales de Contratación de XXX, *“si el servicio solicitado se cancela antes de la fecha de entrega o activación prevista, XXX se reserva, excepto si concurre culpa o negligencia de XXX en el retraso para activar el servicio, el derecho a reclamar gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido como consecuencia de la cancelación figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento. En los casos en que se haya producido una venta a distancia de los servicios XXX, el cliente dispondrá de un plazo de desistimiento de 7 días hábiles....Igualmente en estos casos XXX podrá reclamarle al cliente gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido como consecuencia de la cancelación figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento”*. Adjuntan condiciones. Por lo anterior, confirman que la factura de fecha 05/02/14 e importe 101,58 € es correcta. Solicitan Laudo desestimatorio y reconvención por la citada cantidad de 101,58 €.

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, el día 5/12/2013, contrató en tienda XXX un XXX y allí mismo le entregaron el router afecto al servicio contratado. Posteriormente, su antigua operadora le hizo una contraoferta y se ocuparon de hacer la portabilidad que tenía contratados con XXX. En este sentido, aporta carta de XXX en la que le comunica que la portabilidad de dichos móviles se hicieron los días 13/12/13 y 19/12/13. Aporta: factura de XXX, de fecha 02/01/2014, en la que se incorporan todas las líneas telefónicas; última factura de XXX, de fecha 26/12/2013 y justificante de devolución a XXX del router. En febrero de 2015 le llegó a su banco la factura ahora reclamada. Concreta su pretensión en que XXX anule la factura de fecha 05/02/14 e importe 101,58 € y que excluyan sus datos de listados de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. No aporta el contrato/grabación solicitados.

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 TOTALMENTE la pretensión de la reclamante por cuanto, a pesar de no quedar acreditada la fecha exacta del desistimiento al contrato de la Sra. XXX, a la vista de la documentación aportada por esta (justificación de devolución de equipos, facturas de su actual operadora.etc.) queda acreditado que XXX. nunca llegó a prestar a la reclamante los servicios inicialmente contratados.

Por otro lado, XXX no justifica haber incurrido en gasto alguno derivado del desistimiento de la reclamante.

En base a lo anterior, y a tenor de lo preceptuado en la normativa vigente de consumo, que establece que *el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario*; se declara por el Colegio Arbitral la improcedencia del cargo por *gastos de gestión e instalación*, de importe de 83,95 €, reflejados en la factura de 05/02/2014 y se determina que XXX debe anular la precitada factura, de importe 101,58 €, **desestimándose la reconvención** formulada por esta, del mismo importe.

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 exclusión 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.

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.

Prevía 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, 4 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

