

## **LAUDO ARBITRAL**

**2365 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 13 de octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD 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: el 18/12/14 contrata telefónicamente con XXX la tarifa XXX. Tras varios contratiempos y reclamaciones, el día 02/01/2015 pide darse de baja en el producto contratado y le indican que lo haga mediante carta certificada y así lo hace. El 06/02/15 cargan en su cuenta tres recibos por importe total de 119,13 €, que rechaza. Solicita: Compensación por los perjuicios ocasionados (12.000 €), acoso a su familia e inclusión en ficheros de morosos y que se aplique sanción a XXX.

La empresa reclamada manifiesta que el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento es de 14 días naturales desde la fecha de activación, siempre que se haya efectuado por una venta a distancia. La línea XXX se dio de alta el 23/12/14, en el tarifa XXX, con una permanencia de 12 meses, gestionándose la baja por portabilidad el 09/01/15 (aportan grabación), por lo que se genera un cargo por baja en tarifa en la factura de 26/01/15. La línea XXX se dio de alta el 26/12/14, en el tarifa XXX con una gestionándose la baja por portabilidad el 09/01/15, sin generar cargo alguno. En cuanto al producto Adsl+ línea+llamadas consta activado el 20/12/14 y con fecha 30/12/14 el titular notifica falta de servicio, siendo solventada por su servicio técnico el 01/01/15. No obstante, el cliente solicita la baja el 02/01/15, estando dentro del plazo de desistimiento, haciéndose efectiva la baja el 10/01/15 sin cargos. Han anulado el importe total de 35,47 € (3,63€ y 8,20 € en la factura de 26/01/15 y 23,64 € en la factura de 26/02/15) por las cuotas de la línea XXX, quedando el Sr XXX al corriente de pago por telefonía fija. (adjuntan facturas). En calidad de servicio han realizado un ajuste por 40,77 €, correspondiente a la cuota último mes de las líneas XXX y XXX en la factura de 26/01/15, quedando un importe pendiente de pago de 66,53 € (adjuntan facturas). Informan que han procedido a solicitar la exclusión de los datos del cliente de ficheros de morosidad. En cuanto a la indemnización solicitada, se remiten a su Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo que limita las reclamaciones que superen los 3.000 €. Solicitan la desestimación del Laudo y la reconvención por importe de 66,53 €.

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 30/12/14 es cuando ya tiene operativas las 3 líneas, habiendo estado 4 días sin servicio telefónico. El día 3/01/15 solicitó la baja por Correos. Concreta su pretensión en la resolución del contrato con XXX sin deuda; exclusión de sus datos de registros de morosos y que le recojan el router de su casa.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el cual se ratifican en las alegaciones presentadas.

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** las pretensiones del reclamante por cuanto se constata que el desistimiento al contrato, fue realizado por el Sr. XXX dentro del plazo legal.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina: la resolución del contrato suscrito entre las partes sobre la línea nº XXX, sin cargo ni penalización alguna para el reclamante, anulándose, en consecuencia, la factura de fecha 24/04/2015 e importe 66,53 €.

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

Los equipos suministrados en la contratación pueden ser retirados por XXX del domicilio del reclamante dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

**Se desestima la reconvencción** formulada por XXX por importe de 66,53 €.

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.

Previa 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 13 de octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX