

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 04406 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de abril 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 sus datos personales han sido incluidos en registros de morosos antes de que se hubiera resuelto su reclamación interpuesta en la Oficina del Consumidor del municipio de XXX. Solicita ser retirada de los ficheros de incumplimiento de pago mientras no se resuelva la reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 12 de enero de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que desconoce la reclamación presentada por la reclamante en la OMIC, y que la referencia XXX se refiere a la reclamación que tuvo entrada en la empresa por correo postal con fecha 29 de septiembre de 2015 manifestando la disconformidad con la factura que reflejaba la penalización y cuotas pendientes de pago, que fue resuelta el mismo día al comprobarse que los importe facturados eran correctos y procedía su cobro. La reclamante solicitó el 28 de diciembre de 2013 la portabilidad a XXX, adquiriendo un terminal XXX con un compromiso de permanencia de 24 meses por un descuento en el precio del mismo de 500 euros y un pago aplazado de €/mes durante 24 meses. Al causar baja antes del cumplimiento de los 24

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

meses, el cliente debe devolver la parte proporcional del descuento por el periodo de permanencia incumplido. Asimismo, se ha producido el vencimiento anticipado de todas las cuotas del Pago Aplazado que se encontraban pendientes a la fecha de la baja. El importe de 262€ (impuestos incluidos), que es la deuda que se reclama, se corresponde con lo indicado. Finalmente manifiesta que los datos personales de la reclamante se han excluido temporalmente de los ficheros sobre solvencia y crédito, no obstante le corresponde abonar la deuda que se reclama.

La reclamante contesta por escrito de fecha 26 de enero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que además de la indebida inclusión de sus datos personales en el registro de morosos, reclama la deuda porque el motivo de la baja de la línea XXX es por obligación de la propia empresa tras querer la reclamante dar de baja otros servicios con la empresa. XXX tras tener noticias de la baja de otra línea móvil XXX, sólo ofrece dos opciones a la reclamante: mantenerse en la empresa pagando 262 euros para mantener la línea XXX, o darse de baja pagando 262 euros perdiendo la línea. En el contrato se puede comprobar la independencia de la línea XXX de cualquier otro servicio contratado. La reclamante se ve en la obligación de hacer una portabilidad a otro operador para no perder la línea, aunque no tuviera la intención de dar de baja el servicio, y la empresa le exige una penalización que no tiene fundamento ni base contractual. Solicita la revisión de la penalización.

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 aporta escrito manifestando que no puede comparecer a la audiencia por motivos laborales, y adjunta parte de la deuda abonada correspondiente a la penalización por terminal y factura, hoja de reclamación del 26 de enero de 2016 donde se concreta de forma expresa la pretensión de la reclamante, así como los gastos que le han ocasionado.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el 1 de julio de 2014, la línea XXX pasó de la tarifa XXX (30,25 € impuestos incluidos) a la XXX (20 euros impuestos incluidos). Esta tarifa se pudo contratar debido a que en su otra línea XXX, tenía como tarifa principal al XXX, condición que la cliente supo y especificó al solicitar el cambio con fecha 8 de junio de 2014. Al ser esta cuota inferior a la contratada inicialmente, la cliente tenía 2 opciones para poder cambiar; o bien ampliar la permanencia en 12 meses más o finiquitar la permanencia que tenía, aplicándose el cargo correspondiente a la parte proporcional al descuento realizado en el terminal. Fue la propia cliente quien directamente solicitó la opción de ampliar la permanencia en 12 meses más. Todo ello aparecía reflejado en el punto 13, de las condiciones generales del servicio. Informamos de que actualmente la opción de ampliar la permanencia en 12 meses más ya no está disponible en XXX. Con fecha 12 de mayo la línea principal cursó la baja en XXX, por lo que se avisó por mensaje de texto a la cliente que la línea adicional se desactivaría el 30 de junio de 2015. La reclamante llamó a atención al cliente tras recibir el mensaje, solicitó cambio de tarifa a una superior, pero sin aumentar el compromiso de permanencia. Al no existir tarifas con un plan de precios con un compromiso de consumo igual o mayor al contratado inicialmente y al no existir la opción de ampliar la permanencia en 12 meses, a la cliente se le informó que para cambiar su tarifa a la que tenían vigente le corresponde devolver a XXX la parte proporcional del descuento realizado en la compra del terminal, tal y como consta en el punto 13 de las Condiciones Generales del Servicio Postpago. La cliente eligió la opción de portar la línea a otro operador. La línea XXX cursó la baja en XXX el 26 de mayo de 2015. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la factura con fecha de emisión 1 de julio de 2015, XXX ha emitido la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

restantes del pago a plazos del terminal, tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio Postpago, el punto 13. Aporta copia de las condiciones de las tarifas XXX e XXX, las condiciones generales del Servicio Postpago, las llamadas en las que solicita los cambios de tarifa, así como la factura con las cuotas restantes y la parte proporcional de dicho descuento, por importe de 262 euros, que la reclamante mantiene acutalmetne pendiente de pago y que corresponde su abono.

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 al considerar que el cargo por incumplimiento de permanencia por importe de 241 € es correcto puesto que en el contrato consta que por la adquisición del terminal la reclamante recibe un descuento de 500 euros y como contrapartida debía mantener la tarifa 24 meses. Dado que la reclamante fue quien solicitó el cambio de la tarifa inicialmente contratada a otra adicional, que fue informada de las condiciones de la nueva tarifa que no cumplió, y que dio de baja el servicio antes de finalizar el compromiso de permanencia, le corresponde devolver a la empresa el beneficio económico recibido prorrateado por el tiempo cumplido del periodo del compromiso de permanencia. La reclamante acredita el pago con fecha 7 de febrero de 2016 de 21 € correspondiente al cargo pago del móvil de la factura de 1 de julio de 2015, por lo que el importe pendiente de pago es de 214 €. (Se adjunta copia del justificante bancario a la notificación del laudo a la empresa reclamada).

Encontrándose actualmente los datos personales de la reclamante dados de baja en ficheros de morosos, no podrán ser incluidos salvo que finalizado el plazo de ejecución del laudo no hubiera abonado la reclamante la deuda.

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.

Previo 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 veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 25 de abril de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX