

LAUDO ARBITRAL

3251 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a, 18 de Enero 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 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 ARBITEL, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 27 de Noviembre de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes apartados:

1.- el 15/08/2013 contrata línea "Mi Fijo" con el nº XXX y la línea XXX asociada, con permanencia de 18 meses. Con esa misma fecha contrató además dos terminales con nº XXX y XXX sin permanencia puesto que eran libres y de su propiedad. Al terminar la permanencia XXX le ofreció una línea de Adsl o fibra óptica con 2 líneas móviles, por un importe de 41,95 €/mes con una mejora consistente en 32,95 €/mes durante los 6 primeros meses. No le aplicaron la promoción en el terminal XXX, teniendo que pagar 8,95 €/mes durante los 6 meses de la promoción. Solicita: la devolución de este cobro durante los 6 meses de promoción

2.- El 24/07/15 recibe una factura en la que le cobran 40 € por baja anticipada de XXX, que ya había finalizado la permanencia. Solicita: reintegro de los 40 €

3.- Al contratar el Adsl con fibra, que sustituía a XXX, le dieron otro nº telefónico (XXX) perdiendo su nº XXX que tenía desde 1975; lo que le ocasionó un grave perjuicio. Solicita: la recuperación de dicho numero

4.- El 03/03/15, en tienda XXX, le cobraron 10 € por un transformador de carga del terminal y tuvo que dejar el terminal durante un mes, lo cual era innecesario porque a este no le pasaba nada. Solicita: reintegro de los 10 €

La empresa reclamada manifiesta que las líneas XXX y XXX fueron activadas el 03/07/2013 y 01/08/2013 con la tarifa XXX. El 08/08/2013 se activó en las líneas XXX y XXX la tarifa XXX, que fueron dadas de baja el 24/05/2015 a petición del cliente, volviendo la línea XXX a su operador propietario y originándose un cargo por baja anticipada de 40 €, reflejado en la factura de 12/07/15. En calidad del servicio han realizado un descuento por 40 €, que se verá reflejado en la factura de 12/10/15. Por otro lado, el 27/05/15 el cliente contrató para sus líneas XXX y XXX la tarifa XXX, con una cuota de 41,95 € que, confirman, tenía una cuota promocionada de 32,95 € durante seis meses. Con fecha 23/09/15 han realizado un descuento de 7,43 € (9 € con impuestos) durante un periodo de 6 meses, que se verá reflejado en la factura de 12/10/15. La línea XXX mantiene actualmente la tarifa XXX. Con respecto a la reparación del terminal asociado a la línea XXX el Sr. XXX debe acudir a un Punto de Servicio Postventa XXX para la revisión y eventual reparación del mismo, de conformidad con el régimen de garantía aplicable. Solicitan Laudo desestimatorio.

ARBCRS21

El reclamante presenta escrito el 13/10/2015 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones presentadas por XXX. Amplía su reclamación a tres cargos realizados por XXX en su cuenta bancaria, de 25,57 €, 19,15 € y 19,15 €, que desconoce a qué conceptos corresponden puesto que no le han remitido factura de los mismos.

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 XXX le ha dado solución a los apartados 1 y 2 de su reclamación inicial, confirmando que le aplican el descuento de la promoción y que le han reintegrado 40 €. Concreta su pretensión final en que XXX le devuelva 10 € de la compra del cargador que estaba en garantía; que le reintegren 8,95 € e incluyan la línea nº XXX en la oferta de 32,95 €. Así mismo solicita que XXX aclare los cargos realizados en su cartilla los días 23/06/15 (25,57 €); 26/08/15 (19,15 €) y 26/08/15 (19,15 €).

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Aporta grabación de la contratación realizada.

Previo deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando requerir a XXX que se pronuncien e informen sobre los siguientes cargos realizados en la cuenta bancaria de domiciliación de recibos del Sr. XXX: 25,57 €, realizado el 23/06/2015; 19,15 € realizado el 26/08/2015 y 19,15 €, realizado el 26/08/2015.

El requerimiento anterior se realiza en base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo. A tal efecto se le otorga un plazo de 10 días.

Transcurrido el plazo otorgado para cumplimentar el requerimiento anterior XXX no se pronuncia ni aporta la información solicitada por el Órgano Arbitral.

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** las pretensiones del reclamante en lo relativo a la improcedencia del cargo de 40 € por baja anticipada, reseñado en la factura de 12/07/2015, y que la propia empresa reclamada ha abonado en factura de 12/10/2015, así como la aplicación del descuento promocional contratado para las líneas XXX y XXX, igualmente aplicado por XXX.

Se desestiman el resto de las pretensiones del reclamante. En lo relativo a la aplicación de promoción en la línea nº XXX, por no estar dicha línea incluida en la grabación de la contratación ni en la hoja de pedido, aportadas al expediente. En lo relativo a la devolución de 10 € por compra de un transformador de carga, dicha acción está excluida de garantía por cuanto debió depositarse el cargador averiado en el servicio técnico de XXX.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la petición de aclaración de los cargos realizados por XXX con fechas 23/06/2015; 26/08/2015 y 26/08/2015, de importes respectivos 25,57 €, 19,15 € y 19,15 €, al no aportarse por la reclamada información al respecto. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

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.

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 18 de Enero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX