



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONIA MÓVIL)

N/R.: 00302/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 17 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D.XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a 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 lo siguiente: el 21 de agosto de 2014 en el establecimiento de Xxx ubicado en el Centro Comercial XXX (Madrid), una empleada les ofertó a ella y su pareja (representante en esta solicitud) dos terminales XXX, con un único pago de 20 € por terminal, sólo en el momento de la adquisición, por acogerse a una oferta de portabilidad de dos líneas móviles en el Plan XXX. No les informó del pago aplazado que supone 40 € más en la factura. En lugar de 70 € abonaron 112 €. Por ello, solicita que le devuelvan el dinero que se ha facturado de más en concepto de pago aplazado de los dos terminales y que se acojan a la oferta que XXX hizo y que no se factura más en adelante por encima de los 70 € de la tarifa. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que por medio de su representante, presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 21 de agosto de 2014, a través de una

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

tienda XXX, se solicitó la portabilidad de los servicios XXX y 61, desde los operadores XXX y XXX, hacía XXX, siendo completado el proceso el 25 de agosto de 2014. La reclamante al realizar la contratación de las líneas citadas, se acogió a la oferta Revolución de Xxx, con terminales exclusivos y subvencionados por la compañía. Contrató para las citadas líneas la tarifa XXX, con una gama de terminal XXX. En el contrato que adjuntan se especifica que en el caso de los terminales XXX, además del pago inicial de 29 €, el coste total de los mismos es de 384 €, que la Srª XXX en un período de 24 meses, por lo que la cuota mensual se eleva por cada línea en 20 €/mes (impuestos incluidos) por los citados terminales. Por lo que confirman que la cuota facturada por dichas líneas es correcta y corresponden a la contratación efectuada. El reclamante presenta escrito de fecha 16 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, expone su disconformidad con la respuesta dada, básicamente en base a que no fueron debidamente informados.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que en el punto 6 del contrato figura claramente recogida la permanencia del servicio contratado, que en ningún caso significa que sea el pago aplazado de un terminal, no indicándose en ningún apartado dicho pago aplazado. Nunca les dijeron, en ningún caso, nada de lo que se especifica en las alegaciones presentadas en el procedimiento arbitral. Cuando se dan cuenta que le cobran 113 € en vez de 70 €, se interesan por ello y les dicen que los datos más las llamadas importan 70 €+ IVA y cuando llegan los 113 € el mes, se les dice que no quieren el producto y anulen todo lo contratado, significando que no ha contado con los 14 días que tienen para ello, al haber tenido que realizar las gestiones de anulación indicadas. Por ello, solicita que sea devuelta la parte cobrada de más, que constituye una cantidad de 40 € por seis meses, lo que supone un total de 240 €, pues les obligaron a algo que efectivamente no lo tenía.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 30 de marzo de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 6 de febrero de 2015.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que al no figurar recogido en el contrato suscrito entre las partes cobro alguno de venta a plazos y sí permanencia por el servicio de comunicaciones contratado,

procede la devolución de 240 €, resultante de la cantidad cobrada en exceso, respecto a lo que efectivamente se debió facturar, esto es, 70 € al mes más I.V.A. (14,7 €), que importa la cantidad total de 84,70 €

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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 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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX