

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00242 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 22 de abril de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCAL:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 20 de enero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de enero de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 23 de marzo de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el cambio de fecha de inicio del compromiso de permanencia suscrito al contratar el servicio XXXXXXXXX que de contratarse en enero de 2014 ha pasado a mayo de 2014 como consecuencia de un cambio en la modalidad sin haber sido previamente advertida. Solicita se mantenga el inicio del compromiso de permanencia de enero de 2014 y se aplique la penalización de forma proporcionada.

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que con fecha 28/01/14 se dio de alta para las líneas XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX el servicio

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con promoción de estos dos últimos hasta el 31/05/14. El 22/05/14 se cambió a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tras informar a la reclamante de los mejores precios de la nueva tarifa (de 64,90€+IVA a 49,59€+IVA).

Que el cambio de modalidad del servicio XXXXXXXX implica el reinicio del compromiso de permanencia, por ello el 22/05/14 arranca un nuevo compromiso para las dos líneas citadas, que en caso de anular generará una única penalización fija de 190€.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamante no comparece a la Vista habiendo realizado por escrito sus alegaciones cuya copia se incorpora al presente para el conocimiento de la parte reclamada, entregándose asimismo copia a los miembros del Colegio Arbitral para su lectura durante la celebración de la Vista.

Por su lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y añadiendo que el 04/02/15 el reclamante ha portado la línea móvil XXXXXXXXXXXX y que al día de la fecha adeuda 358,17€ de las facturas emitidas en marzo y abril de 2015.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado la operadora la renovación del compromiso de permanencia el 22 de mayo de 2014 mediante aportación de la correspondiente grabación, y a la vista de la publicidad remitida a la reclamante; se concluye que el cambio del producto XXXXXXXXXXXX se hizo sin que aumentase el compromiso de permanencia adquirido con anterioridad, el 28/01/14.

De modo que, revisada la facturación emitida en el 2015 (cuya copia se adjunta), la empresa reclamada deberá deducir de la factura emitida el 4 de marzo de 2015 de 250€, IVA incluido, y que comprende el período del 18 de enero al 17 de febrero, los 190€ correspondientes al contrato de compromiso de permanencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quedando en 60€, IVA incluido, importe que la reclamante deberá pagar.

Por otro lado, habiendo devuelto la reclamante los equipos del servicio XXXXXXXX el 12/01/15 y portado la línea móvil a otra compañía el 31 de enero de 2015; la empresa reclamada deberá dar de baja los servicios a partir de dicha fecha y anular en consecuencia las facturas emitidas el 04/04/15 de 90,05€ y el 10/04/15 de 18,12€, carentes de consumo.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 60€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**