

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 03496/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de febrero de 2016 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: se personó en la tienda XXX en el mes de febrero de 2015 para contratar sus servicios, le propusieron una oferta llamada XXX 10MB que incluía TV, Internet, teléfono fijo y móvil, ampliable a 20 MB. Contrató dicha oferta junto a un xxx 6, que financió a 18 meses, incluyéndole la cuota en la factura. A las semanas, cuando llegó el técnico a su casa, le indicó que sólo le llagaría 6 MB y que no era suficiente, casi ni para la televisión, que para ampliarlo tendría que personarse en la tienda donde lo contrató. Se dirigió a la tienda y les transmitió lo que le había indicado el técnico. En el transcurso de varias reclamaciones, con los números que se indican, no obtuvo solución, y procedió a rescindir el contrato. Al rescindir el contrato de línea se devolvió el terminal y se anuló el contrato con la financiera de la adquisición del xxx 6. Por todo ello, solicita la devolución de los importes de las facturas correspondientes a los meses de abril y mayo, por incumplimiento de contrato y el abono correspondiente al primer plazo del lxxx cobrado en factura. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis. que respecto de la parte concerniente a la adquisición de un terminal

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

móvil mediante financiación, es fundamental exponer la yuxtaposición de dos diferentes relaciones contractuales, asumidas por un mismo cliente: una relación jurídica, que es la correspondiente a los contratos de prestación de los diferentes servicios de telecomunicaciones fijas y móviles que firma el cliente con Telefónica; otra relación jurídica, que es la referente al contrato para la financiación de terminales móviles que firman los clientes finales con XXX. Por tanto, un mismo cliente tiene dos contratos diferentes y diferenciados: uno con Telefónica, y otro conXXX. En el contexto de facilitar el conocimiento del cliente respecto de sus gastos mensuales de telecomunicaciones, el usuario de XXX en lugar de recibir la comunicación de la cuota de financiación en un asiento de su cuenta bancaria, el cliente recibe el citado cargo incorporado en su factura de servicios deXXX). XXXestá actuando como mera gestora del cobro del pago de las cuotas originadas en la relación contractual existente entre dicho cliente y la entidad Financiera XXX no es titular del préstamo de financiación, sino que simplemente ejecuta actuaciones de gestión del cobro. XXX es parte firmante del contrato de financiación, XXX es una empresa tercera ajena a dicho relación contractual. Por ello, en virtud de la normativa de protección de datos, no tiene acceso a los contratos de los clientes deXXX. La reclamación por los cargos del terminal debe dirigirla a XXXS.A. La línea XXXtenía contratado el servicio XXX TV para todos con adsl hasta 10 0Mb. Este servicio ampara las conexiones de Internet ofertadas por y que incluye, desde la mínima de 1 Mb hasta la máxima de 10 Mb, dependiendo de la calidad del bucle del abonado. Con respecto a las cuotas facturadas desde el alta de las líneas XXX y XXX, son correctas, se ha realizado consumo tanto en la línea fija como en la móvil en el período facturado desde el 04.03.2015 al 13.04.2015., por lo que los cargos facturados se ajustan a la normativa vigente. La reclamante presenta escrito de fecha 24 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que contrató los servicios de junto a un ixxx 6 que financió en 18 meses, incluyéndole la cuota en la factura. Por problemas técnicos con no se le suministró el servicio contratado y procedió a rescindir el contrato. Al rescindir el contrato de línea se devolvió el terminal y se anuló el contrato con la financiera de la adquisición del ixxx 6. En la primera factura con del mes de abril se pasó el cargo a la financiera por importe de 24,04 €.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de representante, quien se ratifica íntegramente en las alegaciones que constan recogidas en el escrito de fecha 19 de octubre de 2015.



Comunidad de Madrid

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: **desestimar la pretensión de la reclamante, al concurrir en el presente caso un claro supuesto de falta de legitimación pasiva**, habida cuenta que sobrevienen dos diferentes relaciones contractuales, asumidas por un mismo cliente: de una parte, la correspondiente a los contratos de prestación de los diferentes servicios de telecomunicaciones fijas y móviles que firma el cliente con Telefónica; y de otra, la referente al contrato para la financiación de terminales móviles que firma la cliente final con XXX, S.A.U., siendo lo cierto que XXX, S.A.U., actúa como mera gestora del cobro del pago de las cuotas originadas en la relación contractual existente entre la reclamante y la entidad XXX, no siendo la reclamada titular del préstamo de financiación, sino que simplemente ejecuta actuaciones de gestión del cobro. Es cierto que XXX es parte firmante del contrato de financiación, pero también, que es una empresa tercera ajena a la relación contractual. Consecuentemente, la reclamación por los cargos del terminal debe dirigirse a XXX persona jurídica ajena a la reclamada, que ni siquiera es parte en el procedimiento arbitral, seguido a instancias de la reclamante.

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.

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

Comunidad de Madrid

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, 09 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX