

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03824 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 16 de marzo de 2016, 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

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

Recibida con fecha 26 de octubre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de noviembre 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 21 de diciembre 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 el cargo de 15€, más IVA, por un alta de una línea adicional a la tarifa XXXXXXXX contratada. Solicita el reintegro del citado importe (18,15€) pues no fue informado de la misma y según la publicidad aportada "las nuevas altas de líneas adicionales son gratis para siempre".

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 18/05/15 se activó la línea XXXXXXXXXX adicional XXXXXXXXXXXXXXXX. Independientemente de la cuota mensual, al tratarse de una nueva línea el cargo de alta se genera, siendo correcta la facturación emitida.

Celebrándose la **audiencia oral el 5 de febrero de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia ha sido remitida al reclamante, para su conocimiento.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tiene un total de tres reclamaciones, y no sólo la del alta, las tres relativas a la tarifa XXXXXXXXXX. Reclamó porque no le dieron nunca el contrato, le llegaron sólo dos facturas, le cobran 18€ por gestión de cobros ya que presentaban el cobro en el banco sin avisar siendo devueltos los cargos por falta de saldo y le cobran por una línea adicional cuando en teoría era gratuita para siempre. Solicita el reintegro del dinero pagado, que cancelen cualquier deuda y la retirada de los ficheros de morosidad.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció suspendiendo la sesión y la emisión del correspondiente Laudo, para trasladar en su totalidad a la empresa reclamada la reclamación formulada, y que al respecto, formulase las manifestaciones que estimara pertinentes.

En esta fecha, a la vista de la respuesta recibida por la empresa reclamada cuya copia se adjunta al presente, 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 **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por los siguientes motivos:

En cuanto a la cuota de alta de 15€, más IVA, de la línea móvil XXXXXXXXXX facturada el 21/05/15, a la vista de la publicidad aportada, aun siendo ésta de carácter parcial, se concluye que gratuitas son las cuotas mensuales de la citada línea pues la expresión “para siempre” hace referencia a un concepto repetitivo y no a uno puntual como la cuota de alta que sólo se da en una única ocasión.

En cuanto a los cargos por gestión de cobros de 18€ que constan en distintas facturas, estos son correctos y conformes a la normativa aplicable que permite repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

En cuanto a la aplicación de las tarifas contratadas (en el fijo ADSL Max. Velocidad + línea directa, y en los móviles dos modalidades de la tarifa XXXXXXXXX), revisada la facturación objeto de controversia, no se detecta en la misma afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que la misma es correcta y conforme, tanto al condicionado general del contrato del servicio suscrito como a las condiciones de las tarifas contratadas en cada línea, cuya información consta en la web de la operadora.

Debiendo en consecuencia el reclamante pagar la facturación adeudada emitida en diciembre de 2015 y enero de 2016, cuya suma asciende a 117,61€, IVA incluido.

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 117,61€ 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**