

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03649 /2015

RECLAMANTE: Dª XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 10 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que en agosto de 2015 se incrementa el importe de sus facturas y acude a una tienda XXX donde le dicen que el 22 de julio de 2014 cambió su Tarifa XXX por el Plan XXX y que había adquirido un teléfono XXX, cuando en ningún momento se le ha ofrecido ese plan de precios ni ha recogido el terminal, y desconoce el sms al que se refiere XXX por el que se activó, porque su terminal XXX lo adquirió en una tienda el 23 de julio de 2014 (aporta justificante). Solicita la anulación del Plan XXX , devolución de los importes cobrados de más por esta tarifa, restitución de la tarifa XXX, que eliminen de sus sistemas que adquirió el terminal XXX, valoración de los puntos de losque disponía el 22 de julio de 2014, y la eliminación de cualquier tipo de permanencia en la línea.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 4 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que adquirió el 22 de julio de 2014 a través del programa de puntos, un teminal subvencionado XXX con un compromiso de permanencia de 24 meses por el terminal, y 18 meses en la tarifa XXX. El terminal fue recogido en un punto de venta XXXX donde es necesaria la identificación del cliente. El compromiso de permanencia fue aceptado mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona.

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 ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

escrito en el expediente, y aporta copia de las facturas de la línea reclamada. Solicita la devolución de los cobrados indebidamente, y puede volver a su tarifa sin coste. Aporta el terminal XXX que adquirió.

La parte reclamada comparece a la audiencia aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 75,23 euros correspondiente a la factura de 15 de octubre 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** la pretensión del reclamante al considerar que la empresa no acredita la entrega a la reclamante del terminal XXX y la solicitud de cambio a la tarifa XXX. En consecuencia la empresa debe reembolsar a la reclamante la cantidad de 347,64 euros (iva incluido) correspondiente a la diferencia entre el importe de la cuota de su tarifa inicial y el de la facturada por la empresa sin haberlo solicitado la titular, quedando así regularizada la incidencia no procediendo más abonos, y la reclamante puede cambiar de tarifa sin penalización.

NO ENTRAR A CONOCER de la reconvencción formulada por la empresa al referirse a la deuda de dos líneas de teléfono que no son el objeto del expediente, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 10 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX