

## LAUDO ARBITRAL

**0396 /2015**

**RECLAMANTE: XXX**

**RECLAMADO: XXX**

**TELEFONIA**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 16 de abril 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 de ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: el 20/02/14 deja un terminal XXX para reparar y compra otro XXX por el que paga una señal de 20 € y recoge un día después. Meses después se da cuenta que el 27/03/14 le han cambiado la tarifa por una más cara y le cobran una permanencia de 332,75 €, que amplían a dos años. El 11/11/14 reclama (nº XXX) y XXX le responde que el terminal adquirido en tienda el 20/02/14 era un XXX y al ser de gama superior tiene que tener una tarifa superior. Solicita: que XXX subsane el error y le devuelva 332,75 €, cobrados en factura de 15/03/14 en concepto de permanencia, así como 16,96 € de cada factura que le han cobrado de más (total 186,56 €).

La empresa reclamada manifiesta que el Sr. XXX adquirió el 20/02/14 el terminal XXX a través de su Programa de Puntos, asociado a la línea XXX y a un compromiso de permanencia en el servicio de 24 meses, aceptado desde dicho servicio XXX mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona. Adjuntan copia del contrato de oferta especial de fidelización del XXX, para su comprobación. Se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 332,75 € en concepto de penalización por incumplimiento del anterior compromiso de permanencia. No obstante, tras haber verificado que asociado al citado pedido se le activa la tarifa XXX y una nueva permanencia de 24 meses, han realizado un abono de 332,75 € correspondiente a los gastos generados en factura de 15/03/14, que recibirá mediante transferencia bancaria de domiciliación de pagos. Se ha procedido por XXX a la desactivación del servicio el 16/02/15.

El reclamante presenta escrito de 05/03/15 en el que muestra sus disconformidad con las alegaciones de XXX. Reitera que nunca adquirió un terminal XXX y se ratifica en su reclamación de reintegro de 16,96 € de cada factura que le han cobrado de más (total 186,56 €).

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 escrito en el expediente. Manifiesta que el 20/02/2014 compro a XXX un terminal XXX. No vigiló la facturación hasta que en la de fecha 20/03/14 le aplican una penalización. Reconoce que XXX le ha ingresado en su cuenta bancaria 332,75 €. Ha portado la línea a otra operadora en febrero de 2015. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre el importe del exceso cobrado por tarifa desde el 15/03/14 hasta el 15/01/15, a razón de 16,96 €/mes, lo que totaliza 186,56 €

La parte reclamada no presenta escrito de alegaciones para el acto de la audiencia, por lo que dan lectura a las alegaciones que obran por escrito en el expediente.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto XXX no justifica documentalmente la entrega al Sr. XXX del terminal XXX, ni el punto de venta del mismo.

Por lo anterior, por el Colegio Arbitral se declara improcedente el cambio de la tarifa desde XXX, de importe 32 €+Iva a la tarifa XXX, de importe 45,75 €+Iva, materializado en la factura de fecha 15/03/2014; ni, consecuentemente los cargos por penalización por el contrato que tenía suscrito el reclamante.

Visto que XXX ya ha realizado un abono al reclamante de 332,75 €, correspondiente a las penalizaciones cobradas en factura de 15/03/14, el Colegio Arbitral determina que, además, XXX debe reintegrar al Sr. XXX la cantidad de ciento ochenta y tres Euros con un Ct. (183,01 €); correspondiente a la diferencia económica (13,72 €/ mes +Iva) en las tarifas aplicadas, desde la factura de 15/03/2014 hasta la de fecha 15/01/2015, ambas inclusive.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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.

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 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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 16 de abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

