

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA FIJA)

N/R.: 01866/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado XXX

En Madrid, a 09 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ARBITEL 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: en julio de 2014 contactó con XXX, por una oferta y lo primero que preguntó fue que si tenía permanencia, a lo que le respondieron que no. A la vez, se le avisó que la conversación iba a ser grabada. Tras repetir la oferta, que viene en la web (que no menciona permanencia alguna), se le pasó una locución hablada, para formalizar el contrato. El 6 de diciembre de 2014, decidió dar de baja la línea, a lo que se le dieron todo tipo de excusas y ofertas, para no pagar 150 € de permanencia y seguir pagando. No se le informó de la manera de solicitar la baja y dónde enviarla. Se le engañó y dijo que en febrero de 2015 bajaría la permanencia a 70,90 €. Llamó en febrero, y le dijeron que la permanencia seguía siendo de 150 €. Por ello, solicita se dé por válida la baja solicitada en diciembre por email, no se le aplique la permanencia alguna, puesto que no se le indicaron, no se le incluía en ninguna lista de morosos y que no le cobren una sola mensualidad más que se genere automáticamente con el servicio suspendido. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 8 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la solicitud de la baja de la línea XXX sin coste alguno, al no disponer de compromiso de permanencia, informan que con fecha 04.08.2014 se tramitó el alta de la línea con servicio ADSL Pro + llamadas cobertura directa, con un compromiso de permanencia de 12 meses, compromiso que finalizaría el 05.08.2015. La reclamante mantiene un importe pendiente de pago de 94,02 € (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de fechas 12.01.2015, 12.02.2015 y 12.03.2015, de los cuales, 35,10 € (impuestos incluidos) corresponden a las dos primeras facturas y 23,82 €, a la tercera. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Solicita reconversión de la deuda de 94,02 €. El reclamante presenta escrito de fecha 20 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no han quedado satisfechas sus pretensiones con respecto a la teleoperadora XXX. No entiende cómo han llegado a esta situación

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

y que la teleoperadora no entienda que desde el primer momento quiere darse de baja en la compañía. La grabación que aporta, está manipulada. En la documentación que aportan están cobrando reiteradamente el mes de enero de 2015, ya abonado en enero de 2015 se le envía una grabación en off, en la que se menciona una permanencia de 150 € y no se oye ni su voz ni la de la teleoperadora. No le queda claro si pagando los tres meses que dicen se adeuda y desde entonces no se ha realizado ni llamada ni uso de datos, tendría además que pagar una supuesta permanencia.

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 audiencia0.

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 22 de julio de 2015, para suplir su incomparecencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 08 de junio 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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que constando que: en fecha 3 de diciembre de 2014, aquél solicitó la baja de la línea, reiterando esta solicitud el 8 de enero y 6 de febrero de 2015, según se especifica en el correo electrónico que se aporta con la documentación que se acompaña a la reclamación; que, de acuerdo con la nota informativa de la propia XXX, sobre facturación on line, figura como abonada la factura de 12 de enero de 2015, por importe de 35,10 €; y que, a mayor abundamiento, en las facturas, que supuestamente generan la deuda reclamada, esto es, las de 12.01.2015, 12.02.2015 y 12.03.2015, por importe de 94,02 € (impuestos incluidos) no figuran registrados consumos, **procede que la reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 35,10 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 12 de enero de 2015, y sean anuladas las otras dos facturas, de 12.02.2015 y 12.03.2015, quedando así cancelada la deuda generada, con desestimación, consiguientemente, de la reconvención formulada**, debiendo hacer efectiva la empresa reclamada, la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, en el supuesto de que no se hubiera verificado, no obstante lo manifestado en el escrito de alegaciones de fecha 8 de junio de 2015.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



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 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 septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX