



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

03154/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO :
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 18 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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 la disconformidad con el importe que pretende cobrar la reclamada, en concepto de baja anticipada, puesto que ella ha anulado el contrato porque la compañía no ha cumplido la oferta que le realizó. Solicita que no se le facture cargo alguno por dicho concepto.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 10 de septiembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta, que la línea objeto de reclamación se activó con fecha 5 de febrero de 2015 y la baja por portabilidad se gestionó el 21 de abril de 2015 por lo que la facturación emitida es correcta. Que el importe pendiente de pago asciende a 270,11 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de mayo y junio de 2015, importe sobre el que formulan reconvencción.

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 30 de septiembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con las alegaciones efectuadas. Solicita una indemnización por los trastornos causados.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que el servicio que ella contrató incluía línea fija, internet, línea móvil y regalo de un terminal móvil Galaxy II, a un precio de unos 42 euros durante los primeros 6 meses y a unos 52 y pico el resto. No tuvo en ningún momento servicio de línea móvil ni recibió el terminal que le habían prometido. Que ha efectuado numerosas reclamaciones sin resultado alguno y que por eso se dió de baja y que ha recibido numerosas llamadas exigiéndole el pago de las facturas. Solicita no abonar ningún importe de los facturados por la reclamada y que la excluyan de los ficheros de impagados.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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 de la reclamante por cuanto se evidencia, por las numerosas llamadas y correos electrónicos, efectuados, por la reclamante al Servicio de Atención al Cliente de la compañía, desde el día 11 de febrero de 2015 (cuando la contratación se realizó el día 5 de febrero), que existe discrepancia entre lo que la reclamante entendía contratar y lo que le ha aplicado la empresa, por lo que, ante la falta de grabación, o contrato, del servicio objeto de controversia, que no ha sido aportada (aunque la reclamada indique en su escrito que adjunta), que justifique la tarifa contratada, no procede cargo alguno por dicho concepto ni por baja anticipada. Por ello, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad total TREINTA Y UN EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (31,44 euros)**, impuestos incluidos, por el consumo efectuado (19,99 euros, de factura 12 de marzo; 6 euros de factura 12 de abril, impuestos no incluidos). A su vez **la reclamada deberá minorar la deuda de 270,11 euros**, sobre la que había formulado reconvencción, **a dicha cantidad y realizar los trámites oportunos para excluir los datos de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias**.

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 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.



Comunidad de Madrid

Previa 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, 18 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX