

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02056 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 de octubre de 2015, 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

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

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 9 de junio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de junio 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 **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 20 de agosto 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 una permanencia por un supuesto móvil que ni ha recibido, ni contratado, pero por el que sí le han facturado. Al quererlo dar de baja es cuando le dicen que tiene un compromiso de permanencia asociado a dicho móvil. Solicita que no le penalicen ni reclamen concepto alguno pues el 16/03/15 cumplió su compromiso de permanencia, que dejen de acosarla para cobrar y una indemnización de 300€ por los daños y perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que a solicitud de la cliente, con fecha 20/04/15 se dio de baja el servicio XXXXXXXXXXXXX en la línea móvil, pasando ésta al contrato XXXXXXXXXXXX; pero con fecha 04/05/15 se dio de alta el servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en las líneas XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX, generándose

un nuevo compromiso de permanencia que ha sido incumplido al darse de baja por portabilidad la línea móvil con fecha 10/06/15.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que teniendo contratado el servicio móvil tras permanecer 12 meses su compromiso de permanencia finalizó el 16/03/15. Queriendo dar de baja el servicio XXXXXXXX en junio de 2015, le dicen que como acaba de renovar el servicio XXXXXXXXXX con nuevas condiciones tiene una nueva permanencia. Solicita le anulen el compromiso de permanencia y la deuda de 218,65€ pues en modo alguno suscribió un nuevo contrato XXXXXXXXXX y menos con la subida anunciada.

Tras lo cual 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 **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, visto el contrato XXXXXXXXXXXX suscrito el 16/03/14, en el que expresamente consta un compromiso de permanencia de doce meses, no habiendo acreditado la operadora la contratación el 04/05/15 de un nuevo servicio XXXXXXXXXXXX, y habiendo la reclamante dado de baja los servicios fijo y móvil por portabilidad en junio del presente ejercicio y devuelto los equipos con fecha 26/06/15; la empresa reclamada deberá deducir de la facturación emitida el cargo de 190€ aplicado por baja anticipada, de modo que la deuda generada por las dos facturas emitidas en julio de 2015 ascienda a 37,18€, IVA incluido, (28,65€ de la factura XXXXXXXXXXXX y 8,53€ de la factura XXXXXXXXXXXX) importe que la reclamante deberá pagar.

No entrando a conocer de la indemnización de 300€ solicitada por la reclamante en concepto de daños y perjuicios, al estar éstos expresamente excluidos del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, no existiendo en consecuencia formalizado Convenio Arbitral al respecto, y quedando expedita la vía judicial para su reclamación.

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 37,18€ 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**