

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA)

N/R.: 01921/2015

**RECLAMANTE:** XXX

NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 lo siguiente: XXX insiste en que adelante los 269 €, cuando le dicen por teléfono que le pagarían 150 €. Lo más fácil sería que XXX le pagara a XXX lo asegurado en su primera llamada, sin que se niegue a pagar. Sobre la factura de XXX, insiste en que el concepto por los 269 € es del resto de los conceptos asociados a la línea XXX sin más especificación, pareciéndole irregular. La oferta que hizo XXX el 03.02.2015 fue de 13 € sin IVA en total, que no se ha cumplido. Le han facturado 18 € en abril y 19,84 €. Enero 27,71 €, incluyendo el descuento de 4,4628 por indemnización. Para este engaño, no hubiera aceptado la oferta incumplida. Por ello, solicita que XXX pague a XXX los 269 € que adeuda y quiere XXX que adelante, sabiendo que no se lo devuelve y que se le indemnice por las tres facturas de 2013 que no responden a la oferta y que le devuelvan el exceso pagado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de abril de 2015, en el que, en síntesis, alega que se han puesto en contacto telefónico con la Sra. XXX, para informar que es necesario que envíe por fax un justificante de pago del importe de 250,03 € (impuestos indirectos incluidos) de la factura que adjunta, correspondiente a gastos activación por baja anticipada del servicio. En relación con el importe de 3.00 € (impuestos indirectos incluidos) que solicita se le abone, adjuntan las facturas rectificativas XXX por importe de 2,00 €, que ha servicio para aminorar el importe de la factura XXX, con fecha de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

01.04.2014. Se ha tramitado factura rectificativa por 1 €. Con posterioridad, por escrito de fecha 9 de junio de 2015, alega, en síntesis, que el 29.04.2015 se le informó a la reclamante que era necesario enviar por fax el justificante de pago de 250,03 €, correspondientes a gastos de activación por baja anticipada de servicio. La reclamante solicitó se le enviara por escrito la solicitud del envío por fax del justificante. El 20.05.2015, la reclamante comunicó que no iba a hacer frente al pago de la factura de XXX. En relación a la facturación emitida el 03.02.2015, procedieron a realizar los abonos correspondientes para que se ajustara a lo acordado. El 3 de febrero se le ofreció la tarifa XXX con gama mini de terminal pagando una cuota mensual de 23 € (impuestos incluidos) para el servicio XXX, su cuota quedaría en 10,52 €, siendo 12,72 € más 3 € gama del terminal, resultando un total de 15,72 € (impuestos incluidos), siendo coste cero la cuota mensual de ADSL durante los 6 primeros meses, aplicándose a partir del séptimo mes un 25% de descuento, quedando excluidos los servicios de tarificación especial.

Mediante escrito de fecha 10 de junio de 2015, la reclamante alega, en síntesis, que es falso que le hayan dado un terminal pagando 23 €/mes. Su único móvil es el que presentó en la factura de 14.07.2012. Ha recibido otra factura mensual de 36,51 €, en la que se le sigue cobrando, no los 13 € de la oferta de febrero, sino 29,3425 de su plan Smart 19. Le cobran 0,8264 + 11,3556 de llamadas gratuitas por ser festivo. Además le comunican por teléfono que sus facturas se ven incrementadas en 4 € por un teléfono que le dieron el 14.07.2013, a cambio de sus puntos y que jamás le habían cobrado. No acepta las alegaciones de XXX y quiere que se continúe con el arbitraje.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que no está asociada a nada, no le dieron ningún móvil. Aceptó un contrato de 13 € durante los seis primeros meses sin IVA en total, que no se ha cumplido y le han cobrando un móvil que no le han dado. Por ello, solicita que le respeten lo ofertado, que fue telefónicamente, sin constar por escrito, consistente en 13 €/mes (sin IVA) durante los seis primeros meses y que le abonen los 269 € que le reclama XXX, queriendo hacer hincapié en el hecho de que desde que intervino la Comunidad de Madrid, le han empezado a hablar de facturas rectificativas por 1 € y por 2 €, lo que entiende que si le devuelven alguna cantidad, es porque le han estado cobrando indebidamente.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 22 de junio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, alega que en febrero de 2015 la reclamante notifica que desea cambiar de compañía, ante lo cual XXX le hace un ofrecimiento ante el cual accede a quedarse.



Se cambia la tarifa de su servicio móvil XXX, cuyas

características son las que se especifican. En lo que respecta al plan de precios, está asociado a la adquisición de un móvil cuya gama es XXX por tanto el servicio final es de 23 € (impuestos indirectos incluidos), a los que se descuentan 6 €, quedando en 17 € (impuestos indirectos incluidos). Tiene un servicio de ADSL asociado al XXX, con un descuento en cuota del 100% durante los 6 primeros meses, posteriormente hasta los 12 meses, será del 25%. Estos descuentos se aplican correctamente. En cuanto al abono del importe reclamado por otro operador, XXX se niega a efectuar el pago, no obstante, se le ha indicado a la reclamante la necesidad de justificar dicho pago para poder ser abonado en su cuenta bancaria por XXX. No hay constancia de grabación.

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 de la reclamante**, por lo que, al no existir grabación, y con arreglo a lo alegado por la reclamada, que se le respete la cuota mensual de 13 € (más IVA) para el servicio XXX sin otro cargo que pudiera corresponder a un terminal, que no se ha justificado por parte de la reclamada, que se le pusiera a su disposición, durante los 6 primeros meses, desde su contratación, aplicándose a partir del séptimo mes un 25% de descuento, procediendo a la devolución de lo indebidamente cobrado, cuya cuantificación no puede determinarse, al no concretarla la reclamante, ni en su solicitud de arbitraje ni en la audiencia celebrada, sin que se considere competente este Colegio Arbitral para condenar a la empresa reclamada al pago de una cantidad exigida por un tercero, en este caso, la operadora XXX, todo ello sin perjuicio de tener en cuenta lo alegado por XXX España, S.A.U., en su escrito de fecha 22 de junio de 2015, en el sentido de que *“en cuanto al abono del importe reclamado por otro operador, XXX se niega a efectuar el pago, no obstante, se le ha indicado a la reclamante la necesidad de justificar dicho pago para poder ser abonado en su cuenta bancaria por XXX”*, de lo cual se infiere que de haber justificado ese importe, se hubiera procedido a un abono de esa cantidad, que no se ha verificado, al no existir tal justificación.

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 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, 15 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX