

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 00740 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 23 de junio 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. 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 20 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 de abril 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** valido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 27 de mayo 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 la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la facturación emitida desde agosto de 2014 pues no respeta las condiciones económicas contratadas (62€/mes más llamadas). Solicita se reajuste la facturación y se anule el compromiso de permanencia que la compañía pretende cobrar.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 28/05/14 la reclamante contrató el servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en las líneas XXXXXXXXX y XXXXXXXXX. Con fecha 24/06/14 al instalarle el servicio de TV solicita la anulación del pedido, quedándose con el paquete inferior, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por 42€/mes. Revisada la facturación emitida, la misma es correcta respondiendo su mayor importe al consumo de llamadas excluidas de la franquicia XXXXXXXXX contratada (en el móvil 100 min/mes). Por otro lado, al haber portado el 24/09/14 la línea móvil y el 31/10/14 el servicio fijo, se han generado dos compromisos de permanencia, uno de 190€ asociado al servicio XXXXXXXXX y otro de 57,64€, más IVA, asociado al terminal XXXXXXXXX adquirido el 14/06/14 a precio promocional, manteniendo al día de la fecha la reclamante una deuda de 236,48€, IVA incluido.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna comparece la Vista, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se incorporan al expediente.

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, no habiendo acreditado la empresa reclamada haber informado a la reclamante sobre la aplicación de la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tras haber desistido esta última de la contratación del servicio de TV y por lo tanto del paquete XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; revisada la facturación aportada, la empresa reclamada deberá deducir de la misma la penalización de 153,0411€ correspondiente al servicio XXXXXXXXX finalmente aplicado, debiendo la reclamante pagar la deuda resultante que asciende a 83,44€, IVA incluido, por corresponder a importes debidamente facturados.

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 83,44€ 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**