



LAUDO ARBITRAL

(TELEFON
N/R.: 04111/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

D. XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: reclamación a XXX por incumplimiento de contrato y factura indebida. Por ello, solicita 190 € por incumplimiento y resolución de la factura indebida. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que por medio de su representante, presenta escrito de fecha 7 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX cursó baja en fecha 28.04.2015 por portabilidad a otra operadora y la línea XXX cursó baja en fecha 22.06.2015 por portabilidad a otra operadora. Con el ánimo de solventar la presente reclamación, han resuelto el abono de 96,71 € del compromiso de permanencia aplicado en factura de mayo de 2015, este importe compensará la deuda pendiente. El importe de 71,8356 €+ IVA corresponde al importe de un compromiso por la adquisición de un terminal, que finalizaba el 21.09.2016. A fecha de hoy, figura un importe pendiente de pago de 490,36 € (previo al citado abono), por la devolución de las facturas de mayo y septiembre de 2015. El cliente puede realizar la devolución de los equipos que se detallan en factura de septiembre de 2015, en cualquier tienda especializada XXX y aportar el documento de entrega. El reclamante presenta escrito de fecha 30 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la contestación de XXX, ya que en ningún caso se hizo saber que tenía que devolver los equipos, que están en su poder y serán devueltos inmediatamente, no tiene constancia de ningún tipo de carta. El teléfono que compró, XXX se hizo en efectivo de 609 €, en la misma tienda donde lo compró, en ningún momento se ha negado a terminar de pagar. Le tuvieron sin teléfono fijo e internet varios meses, las pruebas las tXXX desde el día que se dio de alta con ellos y las grabaciones también. No está de acuerdo con XXX, hace alusión de que el contrato de permanencia lo incumplieron ellos con las subidas de precios y sin avisar a los clientes, con lo cual, reclama las indemnizaciones oportunas al respecto. Como el contrato indica la devolución 190 € por incumplimiento de ellos, XXX advierte de que los usuarios que hayan decidido darse de baja como consecuencia de la subida que Telefónica no sólo no puede aplicarles penalizaciones si tenían compromisos de permanencia vigentes, sino que será la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

compañía la que tendrá que abonárselos a ellos. Tanto los clientes que se dieran de alta al recibir la comunicación del incremento tarifario como los que lo hagan ahora pueden reclamar al operador que les abone los hasta 190 € de penalización establecidos en los contratos de permanencia, que en aplicación del principio de reciprocidad vinculan tanto a los usuarios como a la empresa.

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 nunca se ha negado a pagar lo que le corresponde, pero el problema vino dado porque recibió una carta de XXX en la que se le comunicaba el aumento de la tarifa, sin penalización alguna, en el supuesto de que se diera de baja, pero lo cierto es que se pasó a otra compañía y le reclamaron una penalización que en el contrato no se decía nada de ella. Tenía un terminal, pero tampoco en el contrato consta nada sobre una penalización sobre el mismo. Repite que no se niega a pagar la parte proporcional del terminal, pero sí la penalización que no le corresponde.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que a la fecha de la audiencia queda pendiente de pago la cantidad total de 373,37 €, que se desglosa en 124,84 €, correspondiente a la factura de fecha 4 de mayo de 2015, y 248,53 €, que corresponde a la factura de fecha 10 de septiembre de 2015. Figura en la documentación que disponen, y que se aporta para su incorporación al expediente arbitral, que el 7 de enero de 2016 el reclamante entregó los equipos, por lo que la factura de 248,53 € debería ser deducida de la cantidad total pendiente de pago, por lo que la deuda pendiente quedaría cifrada en 124,84 €.

El reclamante se opone a lo alegado por el representante de la reclamada, dado que manifiesta que la compañía ha incumplido sus obligaciones, habiéndole tenido sin línea, por otro lado, en septiembre ya no estaba con ellos, por lo que reclama 190 € por penalización.

Ante tal oposición, el representante de la reclamada manifiesta que se ratifica en lo alegado en el escrito de fecha 7 de diciembre de 2015, puntualizando que, consiguientemente, la deuda pendiente de pago asciende a 373,37 €.

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, al constar que éste devolvió los equipos que se encontraban en su poder, procede **anular la factura de 10 de septiembre de 2015, por importe de 248,53 €**, por lo que la cantidad **pendiente de pago queda concretada a la factura de fecha 4 de mayo de 2015, por importe de 124,84 €**.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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, 25 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX