



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL Y TERMINAL

N/R.: 02217/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 29 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 cobro del servicio de internet, porque cuando compró en tienda el terminal por uno con números más grandes y mayor sonido debido a su edad y minusvalía, no le informaron sobre el servicio de internet, servicio que no sabe ni lo que es. No se da cuenta del incremento del precio de las facturas hasta febrero de 2015 porque ya no recibe la factura en papel. Solicita pagar sólo el servicio de voz y que no le reclamen el pago del servicio de internet, puesto que no se realizó de manera consciente, si es que se produjo.

La empresa reclamada aporta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que la línea fue dada de baja por portabilidad el 27 de abril de 2015. Se han realizado las comprobaciones técnicas correspondientes habiéndose cursado el tráfico telefónico, que se ha facturado conforme a los precios fijados, en este caso tarifa Básica de datos. La reclamante tiene un importe pendiente de pago de 311,94 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2015, deuda sobre la que formula reconvención.

La reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que cuando compró el terminal en tienda solicitó uno para recibir y realizar llamadas, y la dependienta no dijo que tuviera otras prestaciones. Se dio de baj. Reitera su pretensión.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que cuando fue a la tienda a comprar el teléfono le ofrecieron uno destinado para personas mayores, sin informarle ni realizarle ninguna advertencia sobre el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

servicio de internet. El terminal lo adquirió en enero de 2014 y las conexiones comenzaron en el mes de diciembre. Se dio cuenta del incremento de la facturación a los tres meses, ordenó la devolución del recibo bancario, y contactó con el servicio de atención al cliente donde le dijeron que se debía a las conexiones, sin darle ninguna otra explicación, insistiéndole únicamente en que tenía que pagarlo. Se dio de baja en abril de 2015 y actualmente es cliente en otro operador con otra línea en la modalidad de prepago. Solicita que la reclamación sea resuelta a través de arbitraje aclarando que el escrito en el que solicitaba el archivo del expediente se debió a un error de la organización de consumidores, que se acuerde la anulación de los cargos por internet y abonar el resto de conceptos, y que la línea haya sido dada de baja sin penalización.

La parte reclamada comparece mediante escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvencción.

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** la pretensión de la reclamante al considerar que en el momento de la adquisición del terminal en tienda, manifestó expresamente las características físicas que deseaba que tuviera el terminal, y que el uso sería exclusivamente de voz, sin que la comercial realizara ninguna advertencia sobre el servicio de internet y la necesidad de restringir su acceso bien en el terminal o a través del servicio de atención al cliente. Información que tampoco se le facilitó cuando la incidencia se produjo y la titular reclamó, lo que motivó que se reiterara en las siguientes facturas.. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos del servicio de internet, la cuota tarifa último mes y el cargo por permanencia en tarifa de las facturas pendientes de pago, y la reclamante debe abonar la cuota de la tarifa hasta la baja, el consumo de voz y las cuotas mensuales de la venta a plazos del terminal.

Estimar parcialmente la reconvencción formulada la empresa, debiendo abonar la reclamante la cantidad de **40,99 euros (iva incluido)**.

Una vez que la reclamante haya abonado 40,99 € (iva incluido), la empresa realizará las gestiones necesarias para la exclusión de sus datos personales de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida, como consecuencia del impago de la deuda reclamada.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

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, 29 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX