



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 029912015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

En Madrid, a 17 de diciembre 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: pertenecía a la compañía XXX y le han tarificado 2 penalizaciones y un pago de un terminal, que hace un total de 800,95 €, de dicho importe o puede verificar en el área de clientes qué le cobran, porque no tiene acceso a las facturas, tiene pantallazos de cuando estaba con ellos, sabe que no se debe el terminal, del compromiso de permanencia no tiene pruebas, porque le dicen que debo tener fotos o mensajes y el cambio lo realizó por internet. Ha intentado ponerse en contacto con ellos y no le dan solución, sólo le dicen que tiene que pagar. El terminal que le quieren cobrar, no se lo entregaron porque le prometieron que se lo darían en dos días y pasaron diez y no daban la cara, y fue por lo que decidió cambiar de operador. La única empresa que le ha llamado para solucionar el problema (pagarlo) es introjusticia. Tiene denuncia de que el terminal se lo robaron, el segundo nunca se llegó a entregar. Por ello, está dispuesto a pagar el compromiso de permanencia, pero quiere los detalles y datos de lo que debe, pero no esa cantidad que le quieren cobrar. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 22 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la solicitud de la facturación emitida por la línea XXX, en relación a los cargos generados tras la baja por portabilidad de la misma, con fecha 29 de octubre de 2012, fue activado el servicio de esa línea con la tarifa Xxx 30, tras ser atendida la petición de cambio de titularidad efectuada por el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

cliente. Desde el 10 de mayo de 2014, dicho número dispone de la tarifa XXX, siendo la facturación emitida conforme a la tarifa solicitada. Esta línea figura dada de baja por portabilidad saliente desde el 11 de febrero de 2015, motivo por el cual se ha generado el cargo por baja anticipada en la factura del 08.03.2015. En fecha 12.10.2014 el cliente adquiere un terminal xxx plus gris espacial, en la modalidad de venta a plazos, con un pago de 24 cuotas mensuales de 30 € (impuestos incluidos), con un valor total de dicho terminal de 720 € (impuestos incluidos) y un pago inicial de 0 € (impuestos incluidos). Se adjuntan las facturas de 08.11 y 01.12.2014 y de 08.01.2015, donde figuran las cuotas del terminal adquirido por venta a plazos. Al tramitarse la baja, se ha generado un importe de 630 € (impuestos incluidos), correspondiente a la cancelación por venta a plazos del terminal móvil adquirido. Se adjunta factura de 08.03.2015, donde figura dicho cargo. Solicita reconvención de la deuda por importe de 800,95 € (impuestos incluidos). El reclamante presenta escrito de fecha 11 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX desde su activación, pertenecía a su tía, XXX, pasados unos años, pasó a nombre de su madre, XXX, y en la fecha indicada se cambió la titularidad a su nombre. Desde su activación siempre se ha respetado su contrato con tarifa y compromiso de permanencia, sin dejar de pagar o retrasar alguna cuota de recibo. Desde diciembre de 2013, comenzó a recibir llamadas de XXX ofreciéndole cambiar de tarifa a una mejor, el 10.05.2014 le informaron que si contrataba con ellos, tendría compromiso de permanencia, que no existiría, en el caso de hacerlo por la web. Además, ponían un descuento del 20%, no realizado. En noviembre sacó un terminal XXX con un compromiso de permanencia de 24 meses. El 29 de enero de 2015 se lo robaron. Cargó una tarjeta prepago para poder llamar a XXX y que le cancelaran la línea. Cargó 5 € y le cobraron 10. Al día siguiente llamó para ver si le podían ofrecer otro terminal, informándole que no, por lo que decidió cambiarse de operador. En el mes de febrero de 2015 realizó la portabilidad y en abril le siguen cobrando tarifa en XXX cuando se dio de baja en febrero. Llamó en reiteradas ocasiones para solucionar el problema, sin éxito. No debe el terminal.

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, en síntesis, insiste en que en la oferta online le informaron que no tenía compromiso de permanencia, por lo que hizo el trámite por internet. Seis meses después, adquirió otro terminal, que se lo robaron. Llamó para que le dieran otro terminal, indicándole que al tener otro sin pagar, debería abonarlo para facilitarle otro, lo pagó y le dijeron que en unos días le facilitarían el teléfono, lo que no ocurrió, razón que le llevó a portarse a otra compañía. A partir de ese momento le empezaron a exigir los pagos pendientes. Obró siempre en el convencimiento de que no tenía compromiso de permanencia, según le expresaron en la web. Debe una factura,



pero no los dos compromisos que le exigen. De las tres facturas que le reclaman considera que: tendría que pagar los 40 € de la factura de fecha 08.04.2015; no tendría que pagar los 130,95 €, de la factura de fecha 08.03.2015, porque no tenía compromiso de permanencia; y ha abonado los 630 € de la factura de fecha 08.02.2015 y si bien, dice que presentará documento justificativo en el plazo de 24 horas, luego se desdice de ello.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 24 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 22.09.2015.

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: **no acreditando el pago del importe de 630,00 € (impuestos incluidos)**, correspondientes a la factura XXX, de fecha 08.02.2015, en la que, sin perjuicio de los consumos reflejados, consta la amortización del terminal XXX gris espacial, adquirido en la modalidad de venta a plazos, con un pago de 24 cuotas mensuales de 30 € (impuestos incluidos), con un valor total de dicho terminal de 720 € (impuestos incluidos) y un pago inicial de 0 € (impuestos incluidos), habida cuenta que expresando en el acto de la audiencia que en el termino de 24 horas presentaría documento acreditativo de dicho pago, lo que, sin embargo, no se verificó, y por tanto, procede el abono de dicho importe; **no constando en el contrato aportado al expediente, compromiso de permanencia alguno**, procede anular el de 100 €, que figura recogido en la factura XXX, de fecha 08.03.2015, y el abono del resto de la misma, de 30,95 €, y **reconociendo el reclamante en el acto de la audiencia que tendría que abonar los 40,00 €**, que se reflejan en la factura XXX, de fecha 08.04.2015, es por todo lo cual que debe ser **estimada parcialmente la reconvención formulada**, de tal manera que **el reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 700,95 €** (630,00 €, de la factura de 08.02.2015, 30,95 €, de la factura de 08.03.2015 y 40,00 €, de la factura de 08.04.2015).

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, 17 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX