

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03413 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de diciembre 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 28 de septiembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 30 de septiembre 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** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 10 de noviembre 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 el cobro del alta gratuita de las líneas cuando finalmente no le pueden prestar el servicio. Solicita la resolución del contrato y el reintegro de los 30€, más IVA, cobrados por el alta.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que tanto la línea XXXXXXXX con la tarifa XXXXXXXX y un terminal XXXXXXXX comprado a plazos, asociada a 24 meses de permanencia, como la línea XXXXXXXX con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asociada a 12 meses de permanencia, se activaron el 23/07/15. Que la primera factura del 26/07/15 es correcta, habiendo anulado los compromisos de permanencia suscritos, para que el cliente pueda darse de baja o portar las líneas.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que siendo de XXXXXXXX con la línea XXXXXXXXXX decide contratar internet en casa con un router 4G. En la tienda le tramitan la portabilidad de su línea y suscribe la ampliación del contrato con otra línea móvil mas, la línea 4G, más un terminal comprado a plazos. Al ser cliente antiguo le recalcan que el alta era gratuita. Pero resulta que la velocidad de internet era ridícula, por lo que decide devolver el router y resolver el contrato. Para colmo le cobran dos cuotas de alta cuando le ofrecieron el servicio con alta gratis. Ha pagado las tres primeras facturas pero no las siguientes. Finalmente ha portado su línea XXXXXXXXXX, dado de baja por escrito formalmente las otras dos líneas el 02/10/15 y devuelto el router el 28/10/15. Solicita acabar con el pago del terminal (147,21€) que quiere conservar, y el reintegro de todas las cantidades cobradas por la otras líneas pues no sólo no ha funcionado el router 4G, sino que nunca recibió la tarjeta sim de la línea XXXXXXXXXX.

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, revisada la facturación aportada y no habiendo funcionado correctamente el servicio 4G, ni haber recibido la tarjeta sim de la línea XXXXXXXXXX; la empresa reclamada, una vez dada de baja las líneas, deberá anular la deuda generada por las facturas emitidas y por el terminal XXXXXXXXXXXXXXXX vendido a plazos, que quedará en posesión del reclamante como compensación por la falta del servicio padecido y las cuotas de alta facturadas.

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, 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**