

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 01369/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ARBITEL 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: XXX le reclama el importe de una factura que asciende a 397,09 €, de esa cantidad, 324 € (sin IVA) se debe por su salida, por finalizar su permanencia en XXX, permanencia que como cliente nunca hubiera roto, siempre y cuando le hubieran ofrecido los servicios pactados a la hora de formalizar el contrato. Cuando se dio de alta en XXX, la comercial le aseguró que lo que estaba contratando tenía pleno acceso a llamadas a través de internet. Cuando intentó hacer uso del servicio, no pudo. El Servicio de Atención al Cliente de XXX le comunica que efectivamente no puede hacer uso de ese servicio porque la tarifa no es compatible. Cuando se dio de alta en XXX, se le grabó a través del teléfono, por lo que XXX debe disponer de la grabación de alta. Tras ver sus derechos perjudicados y dañados, en el mes de noviembre de 2014 puso una reclamación, XXX "le da la razón", pero para compensarle no le ofrece el servicio pactado con su comercial, sino que le ofrece un 30% de descuento en la factura de los próximos seis meses, cosa que rechazó, insistió en que le dieran una solución, pero no fue así, por lo que abandonó la compañía y procedió a la baja del servicio. Por ello, solicita que se ponga fin a esta deuda que XXX considera tiene con ellos. Que se actúe conforme al derecho del consumidor para resolver el conflicto. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 10.01.2014, se tramitó el alta en la compañía del servicio XXX con plan de precios XXX y vinculado al mismo se adquirió un terminal XXX con un compromiso de permanencia de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

24 meses en XXX y de 18 meses en Plan de precios. Este plan de precios no está destinado a servicios Voz IP. Puesto que dicho servicio XXX fue dado de baja el 27.11.2014, se procedió a aplicar un cargo de 334 € (impuestos incluidos) en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso formalizado. El reclamante, presenta escrito de fecha 29 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no quedan satisfechas sus pretensiones, por lo que desea que continúe la tramitación. La baja que realizó XXX el 27.11.2014 es una resolución de contrato por incumplimiento previo de la empresa. XXX dispone de la grabación, por lo que debería ponerla a disposición de la Junta Arbitral. XXX ya reconoció previamente que incumplió el contrato. Dispone de pleno derecho a exigir indemnización por los días en que su servicio fue deficiente.

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 empresa reclamada presenta escrito de fecha 20 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que revisada la petición respecto a la solicitud de envío de la grabación, las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de XXX no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria. En este caso no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada. Por lo demás, se reiteran en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 6 de mayo de 2015. El descuento ofrecido fue como gesto comercial por las molestias ocasionadas, no porque se reconociera la existencia de una incidencia imputable a XXX. En escrito de fecha 11 de agosto de 2015, se añade que, a pesar de la deuda de 334 € (impuestos incluidos), se ha generado un abono de 89,54 € (impuestos incluidos), que corrige los cargos "Cancelación Contrato Permanencia y Cancelación Compromiso Plan de precios", tarificados en la factura emitida el 22.12.2014, el cual se ha utilizado para aminorar la cantidad adeudada, que asciende a 307.55 € (impuestos incluidos), correspondientes a los cargos y cuotas de la línea reclamada, por la que se formula reconvencción.

El reclamante presenta escrito de fecha 8 de septiembre de 2015, en el que, en síntesis, alega que hace apenas unas semanas recibió en su domicilio una modificación de la factura de XXX que atañe directamente al presente conflicto. Se realiza un descuento-abono de 89,54 €, y tras llamar a Atención al Cliente le informan que realizan esta rebaja, pues son conscientes del perjuicio que le ocasionaron como consumidor, no obstante, considera que no es suficiente puesto que XXX cometió un acto abusivo grave perjudicándole como consumidor, por lo ofrecer los servicios que en su día de determinaron.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que todo queda grabado en el servicio on line de XXX, por lo que no acepta la alegación que al respecto se utiliza para justificar la ausencia de grabación. Le ofrecieron un servicio de llamadas a través de



internet, dándose cuenta con posterioridad que este servicio no lo tenía. Por ello, trató de solucionarlo, le dieron la razón, pero lo cierto es que no le fue ofrecido este servicio. No admite que tenga permanencia, cuando no se le ofrece un servicio que tenía pactado. Presenta un par de reclamaciones para tratar de solucionar el problema, y solicita la anulación completa de la penalización, porque insiste en afirmar que no ha disfrutado de ese servicio.

La parte reclamada presenta escritos de fechas 20 de julio y 11 de agosto de 2015, que no son leídos por el presidente del Colegio Arbitral, por cuanto el reclamante procedió a examinar el expediente el 08.09.2015, tal como consta recogido mediante documento que así lo acredita y se encuentra incorporado al expediente.

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, comprobando que en la factura emitida el 22 de diciembre de 2014 figuran recogidas dos penalizaciones: una de 224,00 €, por cancelación del contrato de permanencia, por la adquisición de un terminal, marca XXX, y otra de 100,00 €, por cancelación del compromiso de cambio de plan de precios, puesto que la reclamada no ha acreditado que el servicio al que se refiere el reclamante, le hubiera sido prestado, **procede anular el segundo cargo, por cancelación del compromiso de cambio de plan de precios, por importe de 100,00 €**, que aparece recogido en la citada factura, de tal manera que, **con estimación parcial de la reconvención formulada por la reclamada, el reclamante le debe abonar la cantidad de 207,55 €**

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.

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, 09 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX