

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03038/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 13 de noviembre 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 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 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: pidió información en varias compañías y le informaron en XXX que si contrataba la tarifa XXX le ofrecían el XXX durante dos años, entre otros servicios, atractivo principal para él, porque le gusta mucho el fútbol. Pasados 4 meses y medio, más o menos, le dicen que le quitan el XXX, dejando de ser interesante para él. Por ello, solicita que le dejen hacer la portabilidad a otra compañía telefónica, devolviendo el terminal y sin ningún gasto por la permanencia establecida, ya que no han cumplido parte de las condiciones del contrato, o le ajusten la tarifa a otra más barata asumiendo XXX los gastos que se puedan generar. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en determinadas ocasiones los clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Promocional, firmando un compromiso de permanencia, y cuyo cumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. El reclamante adquirió el 25.03.2015 un terminal XXX, asociado a la línea XXX con un compromiso de 24 meses y otro en la tarifa XXX durante 18 meses. La adquisición del terminal fue realizada con la modalidad de Pago a Plazos. Al activar la XXX, tenía una promoción en su línea, por la que disfrutaba del servicio XXXi Liga +, gratuito durante 24 meses. Por motivos ajenos a XXX, ha finalizado su emisión el 31 de julio de 2015, siendo modificado por el producto XXX Play, con contenido cine y serie, lo que no le exime del cumplimiento de las obligaciones de pago contraídas. Se ha procedido a la desactivación, sin cargo alguno, del compromiso en la Tarifa XXX, activado en la citada línea, que permite al cliente solicitar un cambio de plan de precios sin coste alguno, a cualquiera de las tarifas vigentes que disponen en catálogo. No obstante, la línea XXX mantiene un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición del terminal detallado. El reclamante presenta escrito de fecha 17 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que solicita la continuidad de su reclamación, por el incumplimiento de las condiciones de contrato, ya que la compañía se ha puesto en contacto con él, vía telefónica, y le ha ofrecido unas condiciones de mejora

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

de dicho incumplimiento de las condiciones de contrato.

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 contrató sólo y exclusivamente, en base a la promoción que le ofrecieron, pues le gusta mucho el fútbol y ese era el atractivo principal de esa promoción, por ello solicita que se anule la penalización del servicio, tal y como dice XXX y que no se le cobre la tarifa del XXX hasta que acabe la penalización por la adquisición del terminal. Puntualiza que el fútbol sólo se podía ver por el terminal que adquirió, pero a pesar de ello, está dispuesto a pagar el móvil por los pagos que le falten, pero no el XXX que le han ofrecido, porque no es el que contrató.

La parte reclamada presenta escrito de 20 de octubre 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 04.09.15.

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 en su totalidad las pretensiones del reclamante**, por lo que, a la vista de que, con independencia de que la finalización de la emisión el 31 de julio de 2015, de la promoción en su línea XXX, por la que disfrutaba del servicio XXX Liga +, gratuito durante 24 meses, haya sido ajena a XXX, es lo cierto que la cesación de ese servicio está reconocida expresamente por XXX y que, en todo caso, no hay que olvidar, que fue con esta operadora con la que contrató el reclamante, contrato que precisamente fue supeditado a la existencia de esa promoción, siendo lo cierto, consiguientemente, que se produce un incumplimiento en la contratación, de la que responde XXX, lo que conduce a la resolución de la relación contractual entre las partes, cuyo efecto principal consiste en el **derecho del reclamante a poder portarse a otra compañía sin pagar ninguna otra penalización, que no sea la correspondiente al compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición del terminal XXX**, el cual quedará en X 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



Comunidad de Madrid

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, 13 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX