



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 01512/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono AsociadoXXX

En Madrid, a 15 de julio 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: debido al cambio de domicilio en el mes de diciembre 2014, dejó su línea habitual a su hijo, quien, debido a la necesidad de una línea más rápida, por motivos laborales, se cambió a XXX. Hasta ese momento, tenía el teléfono fijo XXX y el móvil XXX en la tarifa 35. Ante el cambio de domicilio y su situación personal, un familiar muy grave, llamó a XXX para no perder la comunicación de su teléfono móvil, que tenía desde siempre. Llamó y una teleoperadora le ofreció cambiarse a la tarifa XXX con un coste de 19,95 e, que aceptó, pero su sorpresa fue que al ir a contratar una nueva línea fija con XXX, para el nuevo domicilio, le informan que la tarifa sigue activa y tiene un número de móvil nuevo (XXX) además del habitual antes mencionado. De este nuevo número no tiene ni tarjeta ni teléfono, ni constancia de haberlo solicitado. Tras varias conversaciones telefónicas con la compañía, le dicen que no le dan de baja porque tienen una grabación en la que acepta la nueva línea telefónica, línea que desconocía y nunca tuvo en su poder. En la actualidad le están facturando dos tarifas asociadas a dos números distintos, pero sólo tiene una tarjeta con un número único de teléfono. Está extenuada de tanto hablar con la compañía. En la última discusión le dijeron que se verían en el juzgado, le exigen que envíe el DNI con un escrito pidiendo la baja de la línea, que no está en su poder. En una ocasión le indican que no puede cambiarse porque tiene permanencia y, por tanto, penalización. El 12.03.15 ha llamado de nuevo y le confirman que no tiene permanencia en la línea. Ante las contradicciones, se ve obligada a presentar denuncia ante la OMIC. Por ello, solicita que le sea anulada la línea que consta a su nombre y que nunca ha tenido ni pedido (XXX), que sean regularizados los pagos y devuelto el dinero de la línea que nunca ha usado y la justificación documental del contrato de la línea que nunca ha solicitado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 12 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la solicitud de baja de la línea XXX y la devolución de los importes generados, en relación a la petición de activación del producto para su nuevo domicilio, la línea indicada fue

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

activada el 17.12.2014 con la tarifa XXX sin compromiso de permanencia, y ha sido dada de baja el 11.05.2015, tras ser atendida su petición. Se han anulado las facturas de 26.03.2015 y 26.04.2015 por importes de 61,10 € y 15,12 €, respectivamente (impuestos incluidos), correspondientes a los importes aplicados por la cuota mensual de la línea XXX, que constaban pendientes de pago, quedando al corriente de pago. Se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del cliente de cualquier fichero de solvencia económica en el que pudieran haber estado incluidos a petición de la empresa. La reclamante presenta escrito de fechas 9 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta dada, porque no se ajusta a la realidad de los hechos. El compromiso con XXX con la tarifa “35” asociada al XXX y móvil XXX queda roto a partir del 22.12.2014, en que la primera línea pasa a pertenecer a nombre de su hijo, y la segunda, permanece a su nombre con una nueva tarifa “XXX” por importe de 19,95 € de la compañía XXX. Desde el 18.03.2015 el móvil XXX pasa a la compañía XXX. Se le está pasando el cobro de un teléfono (XXX) que jamás ha tenido, por lo que se reitera en sus pretensiones.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 24 de junio de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 12.05.2015.

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 de la reclamante**, por lo que, comprobado que en la actualidad la línea XXX se encuentra dada de baja, y no ha generado cargo alguno a la reclamante, la cual se encuentra al corriente de pagos con la compañía reclamada, siendo así que se han anulado las facturas de 26.03.2015 y 26.04.2015 por importes de 61,10 € y 15,12 €, respectivamente (impuestos incluidos), correspondientes a los importes aplicados, precisamente, por la cuota mensual de la línea XXX, que constaban pendientes de pago, **procede declarar la inexistencia de relación contractual alguna entre las partes, lo que determina que no le podrán ser exigidos a la reclamante cargos de tipo alguno, al carecer de deuda con XXX S.A.U.**

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.

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, 15 de julio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX