

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02946 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

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

Recibida con fecha 13 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 de agosto 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 30 de octubre 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 la notificación del corte de servicio en la línea XXXXXXXXX y la penalización de 177€ facturada. Solicita copia del contrato suscrito (en papel o grabación) y la anulación de la referida penalización.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, teniendo el cliente contratado el producto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (servicio móvil de XXXXX y servicio Fijo y ADSL de XXXXXXXXX), tras ser informado de la subida de precios en el producto XXXXXXXX y cambiar de Tarifa en el servicio móvil a una de menor precio (tarifa



XXXXXXXXXXXX), se ha generado un cargo por baja anticipada asociado al terminal comprado a plazos. Al día de la fecha el cliente adeuda 177€ de la factura de junio de 2015.

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 como no ha recibido las grabaciones de la contratación llevada a cabo, desea escucharlas durante la vista. Escuchadas las grabaciones entiende que le han engañado pues el contrato del servicio XXXXXX que le han remitido no comprende permanencia alguna. Sin embargo, tras darse de baja del servicio XXXXXX por la subida de precios, resulta que le penalizan, Solicita se anule la factura de 177€ emitida.

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 **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura nº XXXXXXXXXXXXX, vistos los dos contratos aportados, así como las condiciones de entrega del terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; se verifica que en el contrato suscrito el 27/12/13 sí consta un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a un terminal comprado a plazos y a la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX, pero no así en el contrato suscrito el 20/01/15 del servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Ello no obstante, oídas las dos grabaciones aportadas, en las que se confirma la pre-existencia del compromiso de permanencia asociado a la línea móvil, y habiéndose dado de baja la misma con XXXXXX el 14/05/15, antes del transcurso de los 24 meses del compromiso de permanencia inicialmente suscrito, procede que el reclamante pague del terminal recibido el 27/12/13 el resto del precio aplazado, siendo en consecuencia correcta la factura emitida en julio de 177€, IVA incluido, importe que deberá pagar el reclamante.

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, una vez saldada la deuda de 177€ por la reclamante, 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**