

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 04143/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a 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 ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: fue a una tienda de XXX para recargar la tarjeta del móvil, la persona que le atendió le dijo que probara con el contrato de XXX, que si le convenía se podía dar de baja cuando quisiera, el móvil es de su propiedad. Lleva ya varios meses para darse de baja, primero fue a la tienda, le dijeron que llamaraXXX, hablando con otros, sin solucionarle nada, puso una carta certificada, que tampoco contestaron, pidió el número de fax, que no se lo dieron. Tiene 78 años, y recurre al arbitraje para poder solucionarle la baja del móvil, que parece misión imposible, y el móvil lo tiene sin usar. Las facturas que mandan ponen llamadas que no realizó, cómo se pueden consentir estas cosas, el número del móvil es XXX es de su propiedad, y en mala hora fue a recargar la tarjetas. Por ello, su pretensión es la baja del contrato XXX, del número de teléfono XXX, también comunica que es una persona de edad, esto es abusar, dando vueltas de un sitio a otro, a una persona de su edad. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que por medio de su representante, presenta escrito de fecha 15 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha del escrito, han realizado la migración de contrato a prepago de la línea XXX realizando una recarga de 5 € a fin de que disponga de saldo para su uso. La tarifa fijada es XXX, si no fuera del agrado del reclamante, podrá cambiarla a otra vigente, llamando al XXX. En la línea está activado el servicio XXX, desde el 09.08.2009, por lo que semanalmente se factura la cuota de renovación. La baja del servicio puede realizarse con un SMS gratuito al XXX que incluya la palabra BAJA, o con una llamada gratuita al XXX. El reclamante presenta escrito de fecha 18 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no queda satisfecho con la carta recibida, pues lo que se dice es un nuevo contrato, por lo cual es ridículo, pues lo que quiere es la baja definitiva y olvidarseXXX para siempre. La situación es ya de cuatro meses insoportables. El móvil es de su propiedad y espera que la baja sea gratuita. Sus pretensiones son que se le devuelvan las facturaciones desde el mes de agosto hasta el mes que logre la baja

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 su reclamación se produce a partir de septiembre de 2014, por una llamada al XXX, para que se le diera de baja el servicio, a lo que no se hizo caso, a pesar de la carta certificada que posteriormente a la llamada telefónica, le obligaron a enviar, precisamente al no recibir respuesta alguna. Le pasaron una factura con una llamada que él no ha realizado, y le han seguido pasando facturas abusivas. En definitiva, no le han dado la baja inmediata que solicitó. Esta baja se comunicó inicialmente a la compañía, telefónicamente y posteriormente, por escrito, el 4 de septiembre de 2015. El móvil es de su propiedad y espera que la baja sea gratuita, aunque lo ha destruido, como así lo acredita, exhibiendo sus restos al Colegio Arbitral, para que no pueda ser utilizado. Solicita la baja total del servicio. y la devolución de lo que considera cobrado de forma indebida, desde el mes de septiembre hasta diciembre, por un importe de 69,68 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que la baja se verificó el 5 de julio de 2015, dando el alta en prepago el 15 de diciembre de 2015, en la actualidad sigue siendo cliente de XXX en la modalidad de prepago. Tiene pendiente de pago la factura de 1 de enero de 2016.

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, como quiera que consta la solicitud de baja del servicio, y no obstante, a pesar de haberse cursado, no se respetó, en definitiva, la voluntad del cliente expresada en ese sentido, procede: de una parte, la **devolución** de los importes abonados por el reclamante, facturados entre el 18 de agosto y el 17 de noviembre de 2015, que corresponden a las facturas de fechas 1 de octubre de 2015, por importe de 15,97 €, 1 de noviembre de 2015, por importe de 15,97 € y 1 de diciembre de 2015, por importe de 16,96 €, lo que totaliza **la cantidad de 48,90 € (impuestos incluidos)**, habida cuenta que en la facturación de los periodos anteriores, consta reflejado consumo en la línea telefónica contratada; de otra, la **anulación de la factura de 1 de enero de 2016, por importe de 23,03 €** y finalmente, la **baja definitiva y total en el servicio de la línea telefónica contratada**, tanto si fuera de prepago o de contrato, sin coste adicional alguno.

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/

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Previo 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, 25 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX