



**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 03367 /2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

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

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D<sup>a</sup>XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: el incumplimiento de las condiciones económicas del contrato correspondiente al producto XXX, haciéndole creer que pagaría 49,38 € (IVA incluido), y en las primeras facturas le cobraron 81,35 € y 78,64 €, superando considerablemente el precio pactado. Además se le factura un terminal, del que no tiene conocimiento y del que no ha consentido su compra. Por ello, solicita la anulación y revisión de todas las facturas, corrección de las mismas y cobro del precio pactado, con una compensación económica por todo el tiempo que ha estado sin servicio. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la revisión de la facturación de las líneas XXX, en relación a las ofertas recibidas y cuotas de venta a plazos de sus terminales, el titular aceptó una oferta por la cual se realizaba un descuento del 30% durante 24 meses en la línea XXX, un descuento del 20 € durante 24 meses en la línea XXX y las adquisiciones de dos terminales XXX con 24 cuotas mensuales de 6 € (impuestos incluidos), con la bonificación en factura, para que dichos aparatos fuesen gratuitos. Se ha comprobado que los descuentos se están aplicando correctamente en ambas líneas desde el 21.06.2015 y con una duración de 24 meses, en las facturas emitidas constan dos cuotas de venta a plazos de 6 € (impuestos incluidos), por cada una de las líneas móviles y dos descuentos de 5 € (6,05 € con impuestos), por cada una de las líneas móviles, lo que implica que las cuotas por terminales son gratuitas. Con

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

fecha 22.05.2015 se realizó la adquisición de un

terminal XXX negro, en la modalidad de venta a plazos, con 24 cuotas mensuales de 1 € (impuestos incluidos). En calidad de servicio, en el expediente de la OMIC de XXX, se anuló las cuotas de venta a plazos del terminal mencionado, y se realizó una devolución por importe de 2 € (impuestos incluidos), correspondiente a las dos cuotas mensuales abonadas por el cliente, devolución que se aplicó como descuento en la factura de 21.08.2015. En relación a los servicios móviles, existe un importe pendiente de abono de 204,51 € (impuestos incluidos) de las facturas de fechas 21.06, 21.07 y 21.08.2015. Con respecto a los servicios del ADSL, la titular se encuentra al corriente de pagos. Han procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del cliente de cualquier archivo de solvencia económica en el que pudieran haber estado incluidos a petición de la empresa. Solicita reconversión por 204,51 €. La reclamante presenta escrito de fecha 23 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que a fecha del escrito no han sido satisfechas sus pretensiones. Contrató los servicios, conforme a la oferta que recibió por correo electrónico el 29.04.2005, que incluye: fibra óptica, 2 líneas de teléfono y fijo de casa, por 49,38 € (IVA incluido), y dos teléfonos móviles marca XXX gratis y TV gratis. Recibida la primera factura, se le factura 81,35 €, 13 € por los dos terminales que eran gratis y una cuota por "otros cargos" que desconoce se debían. En la segunda factura le cobran 79,64 €, incluyendo de nuevo 13 € por terminal, 5,95 € por XXX y 8 € por otros cargos, y una tercera que se ajusta a la oferta recibida. Es claro que la compañía no ha respetado la oferta que realizó, cobrando una cantidad superior, a lo que hay que añadir que no dispone de ninguno de los servicios contratados y tampoco puede realizar la portabilidad a otra compañía, dado que tiene compromiso de permanencia. Está dispuesta al pago de las tres facturas pendientes a razón de la oferta recibida, 49,39 €, más el consumo de llamadas.

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 el problema surgió a la hora de contratar el servicio, pues le hicieron una oferta por correo electrónico, de la tarifa XXX, por 49,38 €, y la sorpresa fue cuando le enviaron las facturas, que no coinciden con lo contratado. Ha intentado dar de baja el servicio, pero no se puede realizar al estar bloqueado el servicio por falta de pago. Las alegaciones efectuadas por la reclamada, no desvirtúan la reclamación. En cada factura se realizan descuentos diferentes. Seguir la factura de XXX es complicado. No se contrató el seguro de televisión. La situación actual es que en las facturas de junio, julio y agosto siguen cobrando teléfonos móviles y tarifa XXX. Por ello, solicita que, si bien no se niega a pagar la parte de consumo que le corresponda, pueda tener la posibilidad de hacer la portabilidad, con sus números, a otra compañía, sin penalización, y si no es posible, respetar los 49,38 € y continuar con la oferta ofrecida.



En escrito presentado por la reclamante el 10.12.2015, expone un cambio de domicilio de notificación a la c/ XXX correo: XXX

La parte reclamada presenta escrito de fecha 09.11.2015, 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 30.09.2015, incrementando la cuantía de la reconvención a la cantidad de 235,50 €.

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, así como la reconvención formulada por la reclamada**, por lo que, a la vista de las incidencias producidas, derivadas de la contratación suscrita entre las partes, en base a la oferta presentada, procede: de una parte, que **la reclamada facilite a la reclamante la portabilidad a otra compañía, respetando la numeración y sin coste adicional alguno**, al menos en cuanto al **compromiso de permanencia que se hubiera contraído en relación al plan de precios y tarifas**, de tal manera que no se le impondrá penalización alguna respecto a este compromiso de permanencia, si bien, y por lo que respecta a los terminales adquiridos, la reclamante debe optar por devolverlos, sin que le sea exigida cantidad alguna por incumplimiento del compromiso de permanencia, o quedarse con ello, debiendo abonar, en este supuesto, la cantidad que reste por pagar, referida al coste de su adquisición; de otra, que **del importe total facturado, la reclamante debe abonar el importe de la tarifa contratada**, por los meses de junio, julio y agosto de 2015, a razón de 49,38 €/mes, que totaliza 148,14 € + IVA (31,11 €), que hace ascender la cantidad a 179,25, **deduciendo** los cargos referentes a llamadas a números especiales, mensajes a números con tarificación especial, así como mensajes de texto (SMS) o con imagen (MMS), que ascienden a 11,79 €, más 2,48 € por el IVA, lo que supone 14,27 €, todo lo cual totaliza **la cantidad de 164,98 €**

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.

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, 09 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX