

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 00726/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de junio 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: el 24 de junio de 2013 recibió una llamada telefónica del comercial XXXe, ofreciéndole una tarifa plana en llamadas e internet, para la línea XXX , explicándole las condiciones así como ofreciéndole un canje de puntos por un terminal nuevo XXX, acepta el trato y le envían por SMS el código de promoción del plan renove. El 25 de junio de 2013 recibe mensaje de texto confirmando la operación y un nuevo mensaje en el mismo día con el tipo de tarifa y los honorarios de la misma, pero que no coincide con la ofrecida por el comercial. El 26 de junio se puso en contacto, atendiéndole la srta. XXX, quien le dijo que no podía gestionar directamente su petición, pero que le pondría en contacto con el Sr. XXX. El 4 de julio se puso en contacto con Atención al Cliente de XXX para saber si lo han corregido y le indican que se dirija al comercial que le atendió para que corrija el error. Habla con Atención al Cliente de XXX y vuelve a dejar aviso para que hablen con él. En la facturación del mes de julio advierte el cambio de tarifa, pero en una línea diferente, número XXX , también asociada a la suya y de uso ocasional. Vuelve a reclamar, y le remiten a la tienda, donde han enviado los terminales para hacer la reclamación y la devolución. Así lo hace, pero le insisten en que debe firmar los contratos del cambio de tarifa, a lo que se niega, hasta que no presenten los contratos corregidos. El número XXX deja de funcionar, le dicen que es normal al hacer el cambio y que lo que tiene que hacer es apagar el terminal y volver a encenderlo, pasados unos minutos. Después de hacerlo varias veces, el teléfono no reconoce la tarjeta, Comprueban que el terminal está mal y le ofrecen uno de venta. Hacen un cambio de tarjeta y sigue sin funcionar. En septiembre le avisan de que tiene unos terminales para recoger. Se presenta en tienda y comprueba que se trata de los mismos teléfonos del canje de puntos con los contratos sin corregir. Le vuelven a llamar y le dicen que no pueden devolver la operación al haber transcurrido mucho tiempo. Actualmente sigue pagando facturas como si se hubiese producido el canje y el cambio de tarifa y sin poder utilizar un número de los dos que tiene. Por ello, solicita la devolución del importe total cobrado en la línea XXX desde el día que se realizó la tramitación

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

hasta su baja definitiva, así como la restauración de los puntos empleados en el canje.

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 la razón de reclamar, no sólo frente a XXX, sino también a XXX, se debió a no saber con exactitud la responsabilidad de cada una de ellas en los hechos que son el objeto de la reclamación, y en definitiva, puesto en contacto con cada una de ambas empresas, cada uno le respondió que su reclamación debería dirigirse frente a la otra. Lo que pretende es dejar de pagar por un número que nunca ha tenido y que se le devuelva lo que ha abonado de forma indebida. Aporta las facturas desde enero hasta la actualidad. XXX nunca se puso en contacto con él.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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 acreditado que la contratación se produjo con la reclamada, y que existió en error imputable a ella, quedando constancia en el procedimiento arbitral que como única contestación, consta la dada el 8 de julio de 2014, en base a la cual se limitan a expresar que *“lamentan profundamente el malestar que el presente asunto le ha causado al reclamante. En este sentido, cabe manifestar que se ha procedido a realizar el cambio a la tarifa solicitada y, se ha procedido a contactar con el cliente para dar una correcta solución al problema causado”*, siendo lo cierto que tal solución nunca llegó a producirse, **procede la devolución, por parte de la reclamada al reclamante**, de lo cobrado desde julio de 2013, por un servicio no prestado de forma efectiva, cuyo importe se cuantifica en **366,32 €**

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.



Comunidad de Madrid

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, 03 de junio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX