

LAUDO ARBITRAL

1049 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 9 de Junio de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: XXX le hace un cargo de 18 €+Iva por devolución de factura, por no estar de acuerdo con el contrato. Solicita: abonar la factura (08/12/14) si esta se rehace sin dicho cargo; que se anula la factura de 08/01/15, ya que le habían cortado el servicio y excluyan sus datos de registros de morosos.

La empresa reclamada manifiesta que: en relación al cargo por gestión de cobros tarificado para la línea XXX, emitido en factura de 08/12/14, es debido al pago fuera de plazo de la factura de 08/11/14. Según establece la Cláusula 3 de las Condiciones Generales, "...en caso de impago de cantidades presentadas al cobro en el domicilio bancario de pago designado por el cliente, este vendrá obligado al pago del cargo o comisión correspondiente por el importe no atendido...". Según el punto 5 ; si el cliente no atendiera el pago de las cantidades adeudadas, XXX quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del servicio.

El importe pendiente de pago por parte de la Sra. XXX asciende a 221,19 € correspondiente al impago de las facturas de 08/12/14; 08/01/15 y 08/03/15. Solicitan Laudo desestimatorio y reconversión por 51,47 €

Con fecha 04/05/2015 la reclamante presenta escrito informando sobre sus motivos de devolución de facturas.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató en Tienda XXX en agosto de 2014 la tarifa XXX con oferta de terminal gratuito, que se le estropeo y tuvo que comprar otro terminal para usar el servicio. Posteriormente, XXX no respetó la oferta de 19 €/mes; por lo que devolvió la factura de noviembre/2014, en la cual le hicieron un cargo de 10 €, que finalmente pagó y aun así le cobraron otros 18 € en la factura de 08/11/14. Informa que XXX le ha suspendido el servicio en enero de 2015. Concreta su pretensión en abonar el consumo de las facturas; que XXX anule la penalización y el cargo de 18 € y excluyan sus datos de registros de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reitera en las alegaciones presentadas.

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 TOTALMENTE** las pretensiones de la reclamante. En este sentido el Colegio Arbitral determina:

- La anulación del cargo de 18 € *Iva que, en concepto de *gestión de cobro*, se incluye en la factura de fecha 08/12/2014; por no figurar en las Condiciones Generales del Contrato la cuantificación económica del mismo, ni acreditarse por XXX que la Sra. XXX fuera informada, previamente a su emisión, de que, en caso de retraso o impago de recibos, se produciría dicho cargo. Así mismo, no se han justificado por dicha reclamada los gastos ocasionados por el impago.
- La resolución del contrato suscrito para la línea nº XXX, por restricción, injustificada, por parte de XXX de la prestación del servicio en enero de 2015.
- La anulación de la penalización de importe 150 € que, en concepto de baja anticipada, se incluye en la factura de fecha 08/03/2015; por cuanto la baja de la línea no se produce a petición de la reclamante, sino por decisión unilateral de XXX.

Visto que en las facturas objeto de reclamación existe consumo medido hasta el día 28/12/2014, **se estima parcialmente la reconvencción solicitada por XXX en la cantidad de cuarenta y ocho Euros con cuarenta y un Cts (48,41 €)**; importe que deberá ser abonado por la Sra. XXX quedando así finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a la línea nº XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por la Sra. XXX la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos, de forma inmediata.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

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 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.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 9 de Junio de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX