



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)Desistimiento contrato

N/R.: 00074/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 08 de abril de 2015 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a 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: habiendo cancelado todos los servicios contratados a las 24 horas de su adquisición, y puesto que estaba dentro de los siete primeros días de desistimiento por ley, solicita el reembolso de facturas, puesto que una teleoperadora confirmó varias veces (se puede escuchar en la grabación que hacen) que estaba cancelado. Se les adjuntó facturas y contrato del actual operador dado de alta el mismo día. El servicio se tuvo que anular, porque no daban servicio en el lugar de residencia, "XXX", confirmado con ellos mismos. Por ello, solicita el reembolso de todas las facturas, puesto que el consumo, confirmado también con ellos, es de 0 € y que dejen de llamar y enviar cartas amenazantes. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de febrero de 2015, por medio de su representante, en el que, en síntesis, y con respecto a la revisión de la facturación de las líneas XXX y XXX, tras petición de desistimiento, alega que la línea XXX fue activada con la tarifa XXX en fecha 5 de marzo de 2014, constando desactivada desde el 11 de junio de 2014, tras haber atendido la petición de portabilidad del cliente a otro operador. La tarifa XXX conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses, que en el caso del cliente finalizaba el 5 de marzo de 2016. La línea XXX, fue activada en fecha 4 de junio de 2014, con la tarifa XXX y consta desactivado desde el 20 de octubre de 2014. Asociado a esta línea, por la adquisición de un terminal móvil a precio promocional, se establece un compromiso por un período de 18 meses o en su defecto el pago de 100 € (impuestos incluidos). El desistimiento es exclusivo para la compra del producto por vías como internet, teléfono y web. El importe pendiente de pago asciende a 105,92 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 12.11.2014. Ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de la Sra. XXX de cualquier fichero de solvencia económica en el que pudieran haber estado incluidos a petición de la empresa. Solicita reconVENCIÓN por la cantidad de 105,92 € (impuestos incluidos). El reclamante presenta escrito de fecha 10 de febrero de 2015, en el que,

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

en síntesis, alega que estaban dentro de los primeros siete días del desistimiento, incumpliendo el contrato por parte de XXX, dado que los servicios contratados no se prestaban, porque no daban cobertura. En la tienda física donde se contrató el servicio asociado a las líneas XXX y XXX, se les fue a devolver el producto ese mismo día por la tarde y a las 24 h. de nuevo, porque seguía dado de alta, indicándoles que no se hacían responsables de los productos. Tras muchas intenciones, incluso habiendo confirmado por Atención al Cliente que ya estaban cancelados los productos, seguían pasando facturas, y al verse poco respaldados, presentó reclamación. Con respecto a la deuda reclamada, el servicio estaba dado de baja (20.10.2014), comprobando que el consumo del aparato de internet contratado es 0 €.

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 en el mes de julio amplió el servicio Internet XXX, y le dejaron sin cobertura al llegar al pueblo. No le informaron de los problemas de cobertura y consecuentemente, no quisieron pagar por algo de lo que no se les dio un servicio. Llamaron para cancelar la contratación y se canceló en 24 horas. Se dieron de baja de todo. El router aún lo tiene. XXX le proporcionó un terminal. En la actualidad, tanto la línea fija como móvil, están con XXX. Expresa que se debe corregir la dirección, debiendo constar "XXX", en vez de "XXX", según consta en los escritos que le han sido enviados.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 16 de marzo de 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 2 de febrero de 2015.

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 la pretensión del reclamante y la reconvencción formulada**, por cuanto que teniendo en cuenta que dicha reclamante ha abonado 67,06 € (IVA incluido) y no se procedió a tramitar la baja en tiempo y forma, pero sin olvidar que al haber adquirido un terminal móvil a precio promocional, ello lleva aparejado un compromiso por un período de 18 meses o en su defecto el pago de 100 €, procede que por la compensación entre lo abonado y lo que ha de pagar, esto es, 67,06 € (abonado) y 100 € (pendiente de la penalización por el terminal adquirido), **la reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 32,94 €**, debiendo proceder la reclamada, a liberar el terminal móvil que se encuentra en poder de la reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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, 08 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX