



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 03217/2015

**RECLAMANTE:** D. 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 lo siguiente: el 3 de mayo de 2013 contrató una tablet en una tienda de XXX, con 24 meses, la cual fue pagando todos los meses hasta cumplir su contrato al término el día 03.05.2015 y ahora le reclaman un pendiente de 317,36 €. Ha ido a la tienda donde compró la tablet y le ponen problemas para darle el duplicado de su contrato, que aún no se lo han dado, así también ha enviado un fax para confirmarles la terminación de su contrato el día 15 y 18 de mayo, el cual su única respuesta es que sigue teniendo el mismo saldo. Por ello, solicita que sobre el teléfono XXX se proceda a la anulación de la factura por importe de 317,36 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 24 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en determinadas ocasiones los clientes formalizan un contrato de acceso de teléfono a precio especial, firmando un compromiso de permanencia determinado, cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. El reclamante adquirió el 03.05.2013 un dispositivo XXX, asociado al alta en la compañía de la línea XXX, aceptando un compromiso de permanencia de 24 meses. Dicho servicio fue dado de baja el 19.05.2015, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió a la aplicación de un cargo de 297,89 € (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. La citada línea estuvo desactivada temporalmente por presentar un importe pendiente de pago entre el 05.09.2013 y el 05.10.2013, así como entre el 09.04.2015 y el 13.05.2015, debido a la devolución de recibos por parte de la entidad bancaria del reclamante, lo cual conlleva que el período de permanencia de 24 se paralice durante el tiempo que el servicio permanece desactivado y se vuelva retomar en el momento que queda reactivado por el Departamento de Cobros. Una vez efectuado el recálculo del cargo de cancelación del compromiso de permanencia en base a los días que el reclamante ha tenido el servicio dado de alta en la compañía hasta la fecha en la que se le aplica la desactivación definitiva del mismo, se ha procedido a realizar un abono de 52.24 € (impuestos indirectos incluidos), quedando un importe

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

pendiente de 265,12 € (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención solicitan. El reclamante presenta escrito de fecha 22 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el 03.05.2013 firmó el alta del contrato y el 19.05.2015 la baja, permaneciendo 24 meses y 16 días, habiendo firmado una permanencia de 24 meses. Si o que alega XXX es que la línea estuvo suspendida del 05.09.2013 hasta el 05.20.2013 y del 09.04.2015 al 13.05.2015, son dos meses y 4 días, también deben tener en cuenta que pagó dos recibos devueltos más los intereses. Por ello, solicita que se le cancele la deuda de 297,89 €, porque ha pagado 24 cuotas, que exigía la permanencia más intereses y dos meses sin tener línea.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 05.11.2015, en el que, en síntesis, sin perjuicio de reiterar las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 24.09.2015, añade que se ha procedido en garantía de calidad, el 05.11.2015 a la emisión de un abono de importe de 250,26 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura emitida el 8 de junio de 2015, que se utiliza para aminorar la deuda pendiente. Tras descontar dicho abono, ha quedado un importe pendiente de pago de 15,12 € (impuestos indirectos incluidos) cuya reconvención formula.

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, dado que efectivamente se ha verificado que el 03.05.2013 el reclamante firmó el alta del contrato y el 19.05.2015 se produjo la baja, permaneciendo en la compañía, consiguientemente, 24 meses y 16 días, cuando se formalizó una permanencia de 24 meses, como quiera que la línea estuvo suspendida del 05.09.2013 hasta el 05.20.2013 y del 09.04.2015 al 13.05.2015, esto es, dos meses y 4 días, pero teniendo en cuenta que se pagaron dos recibos devueltos, más los intereses, **procede la anulación total del cargo por cancelación del compromiso, que aparece reflejado en la factura XXX, de fecha 18 de junio de 2015, y consiguiente de su importe total por la cantidad de 302,93 €, así como de la otra cantidad de 14,44 €, reflejada en la factura XXX de fecha 8 de mayo de 2015, desestimándose consiguientemente la reconvención formulada por tal cantidad**, habida cuenta que, sin perjuicio de tener en consideración que el reclamante abonó las veinticuatro mensualidades formalizadas en el contrato suscrito, es lo cierto, a mayor abundamiento, que la cifra de 14,44 €, no coincide con la de 15,12 €, a que se refiere la reclamada, como cuantía por la que solicita esa reconvención, se insiste, que por tal motivo queda desestimada.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX