

LAUDO ARBITRAL

4429 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 14 de Abril de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 8 de abril de 2016 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 25/06/15 a las 15:49 h. solicita la portabilidad de las líneas nº XXX y XXX a XXX. Le informaron que disponía de 72 horas para cancelar la portabilidad sin penalización. Al día siguiente 26/06/15 a las 11:02 horas, y sucesivamente en 6 ocasiones más, llamó a XXX para anular la portabilidad y rechazaron la anulación salvo si aceptaba grabar su autorización para cargarle 137 €. En tienda XXX de XXX le confirmaron, por consulta telemática que, a las 13:49 h. del día 26/06/15, la portabilidad no se había tramitado (aporta hoja consulta a la CMNC). A pesar de ello le han cargado en su cuenta bancaria (sin facturas) 2,38 €, 123,70 €, 19,53 €, 7,71 € y 16,69 €, total 170,01 € (acompaña adeudos). Solicita: le restituyan los 170,01 €+ 2,97 € del envío de la hoja de reclamación.

Con fecha 23/12/2015 y 19/02/2016 la reclamante presenta escritos en los que amplía su pretensión a la compensación de los gastos causados por asesoramiento jurídico (200 €+Iva) y daños materiales y morales (50 €). Solicita la cantidad total de 464,98 €.

La empresa reclamada manifiesta que no aceptan el arbitraje en lo relativo a reclamación por daños y perjuicios físicos, al estar excluidos expresamente en su Oferta Publica de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Informa que han realizado un abono de 126,08 € correspondientes a las facturas de 01/07/15 y 01/08/15, que la cliente recibirá mediante transferencia a su cuenta bancaria de domiciliación de recibos. El importe pendiente de pago por parte de la Sra. XXX es de 16,69 € correspondiente a la factura de fecha 08/09/15. Solicitan reconvención por la citada cantidad.

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 y pretensión, de reintegro de 464,98 €, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se ratifica en las alegaciones presentadas. Reiteran su solicitud de reconvencción por la cantidad de 16,69 € correspondiente a la factura de fecha 08/09/15.

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en:

-Solicitar a la empresa reclamada que aporte el justificante de ingreso de 126,08 € en la cuenta bancaria de Dª XXX.

-Informen sobre el resultado del cargo de importe 16,69 € en la cuenta bancaria de la reclamante.

A tal efecto se le otorga un plazo de 10 días.

El requerimiento anterior, de fecha 08/04/2016, se realiza en base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo.

Con fecha 14/04/2016 XXX presenta escrito aportando la documentación requerida.

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 de la reclamante en cuanto acredita la cancelación de la portabilidad y el desistimiento de la contratación de las líneas nº XXX y XXX, realizado el 26/06/15 y comunicada en plazo a XXX.

El ejercicio de la cancelación o desistimiento de la contratación no implica gasto alguno para el consumidor, quedando la empresa obligada a la devolución de las sumas abonadas sin retención de gastos.

En el sentido expuesto, y a la vista de la justificación documental aportada por las partes, este Colegio Arbitral determina que XXX debe reintegrar a la Sra. XXX la cantidad de **cuarenta y tres Euros con noventa y tres Cts. (43,93 €)**, correspondiente a la suma de los cargos realizados en su cuenta bancaria (2,38 €, 123,70 €, 19,53 €, 7,71 € y 16,69 €), justificados por dicha reclamante, minorada por el ingreso de 126,08 €, realizado por la reclamada, con fecha 02/02/2016.

Se desestima la pretensión indemnizatoria de la Sra. XXX, por daños y perjuicios (50 €), al estar excluidos expresamente en la Oferta Publica de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de XXX; así como los gastos de letrado (200+IVA) al no ser preceptiva su actuación en el procedimiento Arbitral de Consumo, y los gastos de Correos, de 2,97 € por envío certificado de la hoja de reclamación a la Omic del Ayuntamiento de XXX, al no requerirse tal modalidad de envío.

Se desestima la reconvencción formulada por XXX por importe 16,69 € al no justificarse el impago de la factura de fecha 08/09/15.

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 reclamante.

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.

Previo 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 14 de Abril de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX