

## **LAUDO ARBITRAL**

**1022 /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: acepta oferta de Adsl+Llamadas con línea XXX el 19/02/2015. XXX le comunica por teléfono y sms que no pueda prestarle el servicio hasta el 01/03/2015; por lo que decide cancelar la operación como indica el 1470 llamando al XXX. En este número le informan que tiene que hacer grabación de la cancelación, pero en dicha grabación le indican que existen unos gastos de administración de 150 €, a lo que no presta su conformidad. Ha intentado devolver el router en tienda XXX sin que se lo acepten. Ningún técnico de XXX ha acudido a su domicilio para proceder a la instalación, y la línea sigue en otro operador. Envía burofax a XXX para exigir la cancelación y comunicarles lo anteriormente expuesto con fecha 24/05/2015.

La empresa reclamada manifiesta que, con fecha 02/03/2015 se procedió a la activación del servicio de Adsl en la línea XXX. Tras recibir la portabilidad de la línea hacia otro operador, por causa ajena a XXX, se tramitó la baja del servicio con fecha 17/03/2015. Según indica la cláusula 19 de las Condiciones Generales de Contratación de XXX: *“si el servicio solicitado se cancela antes de la fecha de entrega o activación prevista, XXX se reserva, excepto si concurre culpa o negligencia de XXX en el retraso para activar el servicio, el derecho a reclamar gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido como consecuencia de la cancelación figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento”*. Confirman que la facturación es correcta, adeudando la Sra. XXX la cantidad de 17,70 € por la cuota mensual emitida en la factura de 12/03/15. Solicitan Laudo desestimatorio y reconvención por 17,70 €

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 el 19/02/15 y desistió telefónicamente el 23/02/15 y mediante burofax el 24/02/15. Devolvió el router por correo el 09/04/15. XXX le ha pasados dos recibos, uno de 17,70 € y otro de 7,99 €, que ha devuelto. Concreta su pretensión en: la resolución del contrato con XXX; que no le pasen recibos al cobro y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones, en el que se ratifica 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 por cuanto acredita documentalmente el desistimiento del contrato, hecho en plazo, y la devolución a la reclamada de los equipos recibidos.

En este sentido, se declara la validez del desistimiento y la anulación del contrato suscrito entre las partes con fecha 19/02/2015. Así mismo, y a tenor de lo preceptuado en la normativa vigente en materia de Consumo, que establece que *el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario*, se determina por el Colegio Arbitral que deben anularse por la empresa reclamada las facturas emitidas con fecha 12/03/14 y 12/04/15, de importes respectivos 17,70 € y 7,99 €.

Consecuentemente, **se desestima la reconvencción formulada por XXX de importe 17,70 €**

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

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.

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