



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 01878/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX- XXX

En Madrid, a 29 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que intentaron cobrarle una factura por una penalización indebida, suspendieron el servicio contratado, y usaron la coacción para que realizara el pago. Finalmente la compañía rectifica la factura. Solicita la resolución del contrato por incumplimiento de la empresa, y una indemnización de 3.000 euros por los daños y perjuicios causados. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea XXX consta dada de alta con la tarifa XXX desde el 13 de diciembre de 2014 con un compromiso de permanencia de 24 meses, al igual que la línea fija XXX vinculada al contrato XXX desde el 18 de diciembre de 2013. En cuanto a la suspensión temporal de la línea móvil informa que la restricción temporal de las líneas en función de los pagos realizados, se incluye en una de las cláusulas de las Condiciones Generales, habiendo sido restablecido el servicio desde el 5 de abril de 2015, y en calidad de servicio se han anulado los compromisos de permanencia asociados a la línea móvil y fija. No obstante, el 13 de diciembre de 2014 la reclamante aceptó un terminal XXX cuya opción de compra fue la venta a plazos con un PVP de 288 euros (24 cuotas mensuales de 12 euros). Si el titular causara la baja o portabilidad de la línea XXX deberá abonar el importe pendiente de amortización por la cancelación de la venta a plazos del terminal. Finalmente manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que es cliente de la línea fija y móvil XXX con el producto XXX. El 1 de julio de 2014 contrató una nueva línea móvil XXX sin permanencia, en el producto XXX. El 15 de enero de 2015 solicita que le verifiquen que no existe permanencia para cambiar la línea XXX a prepago, y así se lo confirman, pero recibe una factura con una penalización de 150,25 euros +iva, cuyo recibo devuelve por desacuerdo. El 20 de febrero solicita la grabación de la contratación como prueba de que no existía permanencia, pero no recibe respuesta. El 25 de febrero la empresa suspende su línea 655307261, y le envía la grabación del contrato en la que no consta permanencia. A pesar

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

de la grabación y de sus reclamaciones la empresa le insta al pago de la factura porque le dicen que es correcta, y que en caso contrario se le incluiría en un registro de morosos. Reclama a través de una organización de consumidores y la empresa rectifica la factura y le comunican que tiene una permanencia hasta el 20 de diciembre de 2016 por la adquisición de un terminal. Le suspendieron la línea móvil XXX durante más de un mes y le amenazaron con cortarle la línea fija. Solicita la rescisión de la permanencia del Servicio XXX previo pago de las cuotas pendientes del terminal XXX, sin que ello suponga una penalización, y una indemnización de 3.000 euros por el incumplimiento de contrato, coacción, vulnerabilidad de sus derechos como consumidora y reincidencia de la empresa con la que tuvo otra incidencia en 2014.

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 y manifiesta que en su página cliente siguen apareciendo los compromisos de permanencia en las líneas XXX y XXX. Solicita que se anulen los compromisos de permanencia, abonar las cuotas restantes del terminal en un pago, y una indemnización por los motivos expuestos en su escrito de alegaciones.

La empresa reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 de la reclamante al considerar que la incidencia fue causada por la empresa reclamada, por lo que debe anular los compromisos de permanencia de las líneas XXX y XXX. Por su parte la reclamante, si diera de baja o portara la línea XXX a otro operador, abonará el importe total pendiente de amortización por la cancelación de la venta a plazos del terminal.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema de Arbitral de Consumo los daños personales, y no estar acreditados, cuantificados y justificados daños y perjuicios de carácter económico, y en concreto no constar en el expediente las facturas de los servicios reclamados y no poder comprobar si se facturó algún importe mientras el servicio estuvo suspendido, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 29 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX