



**LAUDO ARBITRAL**

**TELEFONÍA**

N/R.: XXX 04202 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: xxx

En Madrid, a 10 de marzo 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 la Asociación 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 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 acudió a una tienda XXX para que le repararan el móvil. La dependienta comprueba sus datos y le ofrece renovar el terminal dado que estaba a punto de cumplir la permanencia, y aceptó creyendo que, como en ocasiones anteriores, tras un periodo de permanencia de 18 meses le entregaban un terminal a coste cero, o por una pequeña cantidad. Hizo la tramitación y sin darle el documento para leer, le pidió que lo firmara, y firmó en la creencia de que lo firmaba era la entrega del terminal. Cuando se dio cuenta por los extractos bancarios que estaba pagando el doble se personó de nuevo en la tienda, y le informan que le habían vendido un terminal y otra línea nueva que ni había solicitado, ni necesita, ni ha usado. La tienda no se hace cargo argumentando que la vendedora ya no trabaja allí, y la única solución que le dan es solicitar la baja de la línea con una penalización de 75 euros y 48 euros pendientes de pago del terminal. Es una persona de 84 años con déficit auditivo y se siente víctima de una venta fraudulenta. Solicita la devolución de las cuotas indebidamente cobradas y la baja de la línea XXX sin penalización por haber sido víctima de una actuación con mala fe.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 5 de enero de 2015, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la línea se activa el 23 de enero de 2015, tras recibir la solicitud del reclamante. Con la contratación de la línea se adquirió un terminal XXX, en modalidad de venta a plazos, con un pago inicial de 0 euros y 24 cuotas mensuales de 3 euros durante 24 meses, tal y como consta en el contrato firmado y que el reclamante ha adjuntado a su solicitud. La facturación emitida se corresponde con la tarifa "XXX" contratada, y en caso de baja antes de los 24 meses se deberá pagar la cantidad de 75 euros exentos de impuestos. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

El reclamante aporta escrito con fecha 27 de enero de 2016, del que se da traslado a la empresa reclamada, reiterando su reclamación y manifestando que una persona de 84 años tiene suficiente con una línea de teléfono y no necesita contratar otra, que además no la ha usado ni una sola vez desde que fraudulentamente se la contrataron, abusando de su confianza en la persona que le estaba atendiendo.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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 solicita pagar las cuotas del terminal y que le den de baja la línea sin penalización y la devolución de las cuotas de la línea y del seguro del móvil que no solicitó en ningún momento ni le informaron, carece de lógica contratar un seguro para un teléfono tan básico.

La parte reclamada aporta 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 del reclamante que no han sido cuantificadas económicamente, al considerar la deficiente información comercial en la venta del terminal, que ninguna factura refleja consumo, y las características del terminal. En consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante **153,59 €(iva incluido)** correspondiente a la cuota de alta y cuotas mensuales de la línea, y a las cuotas mensuales del Seguro Móvil, y dar de baja la línea y el Seguro Móvil sin generar ningún cargo, y el titular continuará abonando las cuotas mensuales de la venta a plazos del terminal.

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 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 10 de marzo de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX