

## **LAUDO ARBITRAL**

**0132/2015**

**RECLAMANTE:** XXX

**TELEFONIA**

**RECLAMADO:** XXX

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO:** XXX

En Madrid, a 13 de Abril 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 ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: XXX intenta cobrarle un mes completo cuando el periodo real es del 08/07/14 al 15/07/14. XXX le reclama el router cuando no le informaron que había que devolverlo. XXX le cancelo injustificadamente en dos ocasiones el proceso de portabilidad de la línea a otra compañía, causando graves perjuicios. Solicita: que XXX le facture solo del 08/07/14 al 15/07/14, retire la solicitud de devolución del router y expliquen las cancelaciones de portabilidad.

La empresa reclamada manifiesta que la línea XXX fue activada el 02/07/13 y dada de baja el 16/07/14, tras atender la petición de portabilidad. Revisada la factura de 08/08/14 se aplica correctamente la cuota de la tarifa contratada. La cuota del último mes no es prorrateable respecto al periodo de facturación y la fecha de baja en el servicio. No obstante, en calidad de servicio han anulado la factura de 08/08/14, de importe 24,20 € que constaba pendiente de pago. Con respecto a la línea XXX ha estado activada desde el 04/07/13 hasta el 08/08/14. En cuanto al dispositivo de conexión, tal y como se indica en el punto 4.2 de las Condiciones Generales de contratación, una vez que se tramite la baja del servicio hay que realizar su devolución. A día de hoy, el importe pendiente de pago en el servicio de telefonía fija asciende a 60,50 € correspondiente a la no devolución del router, emitida en factura de 08/11/14. Solicitan Laudo desestimatorio y reconvención por importe 60,50 €.

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 en la tienda XXX donde contrató no le informaron que tenía que devolver el router ni le entregaron copia de las Condiciones Generales. Una empresa de transportes le fue a recoger el router a su

domicilio, pero no confió en ellos y no lo entregó. Concreta su pretensión en que XXX anule la factura y la deuda que le reclama por importe 60,50 € y que excluyan su datos de registros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito 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 del reclamante por falta de información y de entrega de las Condiciones Generales en el punto de contratación.

No obstante, el Colegio Arbitral determina que el Sr. XXX debe solicitar a XXX, en sus números telefónicos XXX o XXX, la retirada de los equipos, tal y como se indica en el punto 4.2 de las Condiciones Generales y XXX deberá recogerlos en el domicilio del reclamante dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo.

El Colegio Arbitral determina la anulación de la factura emitida con fecha de 08/11/14, de importe 60,50 € y, consecuentemente, **se desestima la reconvencción formulada por XXX por el mismo importe.**

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del 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 13 de Abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX