



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: 03738 /2015

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

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de enero de 2016 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 29 de mayo de 2015 solicita en tienda la portabilidad de la línea fija con teleasistencia a XXX, y le indican que tiene que comprar el aparato de teleasistencia. La portabilidad no llega a realizarse y al día siguiente acude a la tienda para devolver el aparato de teleasistencia, le remiten al call center de XXX para hacer la devolución, y el call center le remite a la tienda, y así estuvieron durante una semana, por lo que solicitó la Hoja de Reclamaciones. Solicita la devolución de 19 euros del aparato que le obligaron a comprar antes de la portabilidad, y que sólo se puede utilizar con XXX.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 3 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en relación con la devolución de los 14 € que solicita la reclamante, la línea XXX es activada el 29 de mayo de 2015 con el producto XXX y se procede a migrar a prepago el 3 de junio de 2015, tras recibir la petición de la titular. Mientras la línea estuvo activada en el servicio XXX se emitió una factura, estando en la actualidad la cliente al corriente de pago. El derecho de desistimiento del servicio está previsto para la venta a distancia, y en en este caso el alta del servicio fue efectuada desde un punto de venta.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 23 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que lo que reclama son 19 euros, según factura que aporta, porque solicitó no realizar la portabilidad del fijo. La activación de la línea móvil que indica XXX el día 29 de mayo, es debido a que XXX obliga a activarla para pasarla a prepago y así poder desestimar el servicio teniendo que pagar para ello 6 euros.

El Órgano 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 aporta escrito reiterando la reclamación y manifiesta que XXX le obligó a pasar el número móvil que iba a ir asociado al número fijo a una tarjeta de prepago por un importe de 6 euros, para no realizar la migración del servicio XXX, porque si no lo realizaba XXX le facturaría todos los meses el servicio de XXX aunque no

ARBCRU22

lo quisiera.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos, siendo en este caso el objeto de la reclamación un dispositivo de teleasistencia cuyo importe se abonó en un solo pago.

Queda expedita la vía judicial.

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 se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX