

LAUDO ARBITRAL

0713 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 25 de Mayo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, 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 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: falsa publicidad e incumplimiento de oferta por XXX, consistente en la entrega de un terminal móvil a coste 0 y de regalo un terminal fijo, que nunca recibió, por lo que decide irse a otra compañía. XXX pretende cobrarle penalización. No se niega a pagar el consumo desde noviembre al 06/01/2015 al precio ofertado de 19,15 € por el móvil y 36,30 € por el Adsl. Solicita: no especifica.

La empresa reclamada manifiesta que: respecto a la línea XXX se activa con el servicio Adsl el 22/01/14, encontrándose suspendida por retraso en el pago. El descuento se aplica desde el 25/01/14 hasta el 11/11/14, tras gestionarse la baja por portabilidad de la línea móvil XXX. El importe pendiente de pago por esta línea asciende a 96,73 € correspondiente a la cuota de Adsl de las facturas de 08/12/14 y 08/01/15. Respecto a la línea XXX, fue activada la tarifa XXX con fecha 16/01/14 a petición del cliente, con una permanencia de 12 meses (adjuntan grabación). Asimismo, con fecha 08/11/14 fue activado un descuento del 30% durante 12 meses, adquiriendo un nuevo compromiso de permanencia durante la vigencia de dicha promoción. La línea fue dada de baja el 10/11/14 por portabilidad. Tras revisar las facturas de 08/12/14 y 08/01/15, indican que son correctas. Informan que en las condiciones de baja de la oferta XXX se especifica que la baja puede solicitarse en cualquier momento, pero debe abonarse el coste completo de la tarifa mensual, independientemente del momento en que sea tramitada la baja. En calidad de servicio han anulado la factura de 08/12/14, por importe de 65,80 € relativa a la cuota del último mes y cargo por baja anticipada, que constaba pendiente de pago. La factura de 08/01/15, de importe 40 €, se encuentra pendiente de pago. Formulan reconvenición por 96,73 €, en relación a la telefonía fija y de 40 € relativo a la línea móvil.

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 nunca recibió de XXX el terminal ofertado, por lo que hizo portabilidad a otra compañía. XXX le cortó el servicio de la línea fija el 06/01/2015. Pagaba por fijo+Adsl 36,30 € y por el móvil 19,15 €. Le están reclamando empresas de recobro. Concreta su pretensión en que se resuelva el contrato con XXX, asumiendo el pago del consumo según contrató y que excluyan sus datos de listados de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, en el que se ratifican 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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto XXX no desvirtúa la falta de entrega al Sr. XXX del terminal asociado a la oferta de 26/01/2014; entendiendo este Colegio Arbitral que existe incumplimiento de la precitada oferta, por parte de dicha reclamada.

Visto que el reclamante realizó portabilidad de la línea nº XXX el 11/11/2014 y que desde el 06/01/2015 no tiene servicio en la línea fijo+Adsl.

El Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones a cargo de XXX:

- La anulación de la factura de fecha 08/01/2015, de importe 40 €, comprensiva de la penalización por baja anticipada de la línea nº XXX.
- La aplicación a las facturas de 08/12/2014 y 08/01/2015 de las cuotas que el reclamante pagaba, de 36,30 € por la línea fijo+Adsl (nº XXX) y de 19,15 € por el móvil (nº XXX).

Consecuentemente, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de setenta y dos Euros con sesenta Cts. (72,60 €)**; importe que deberá ser abonado por el Sr. XXX y, tras cuyo pago, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX y nº XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonado por el Sr. XXX la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión inmediata de dichos datos.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la empresa reclamada.

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 25 de Mayo de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX