

LAUDO ARBITRAL

2420 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX/ XXX

En Madrid, a 5 de Octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA C. MADRID, 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: mal funcionamiento de la línea fija XXX y "Teleasistencia", desde el comienzo del contrato. Reparada la caja de voz varias veces sin resultado. Solicita: resolución del contrato y liberar la permanencia.

La empresa reclamada manifiesta que el servicio contratado por la Sra. XXX, en la línea XXX, el día 21/11/2014, asociado "XXX" tenía un compromiso de permanencia de 24 meses por la adquisición de un terminal modelo XXX, el cual es compatible con el servicio de tele-asistencia (adjuntan Condiciones). Han procedido a revisar la facturación sin detectar incidencia alguna y constando consumo realizado desde el alta de la línea. La reclamante se encuentra al corriente de pago con su compañía. Solicitan Laudo desestimatorio.

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 contrató en tienda XXX y allí llevo el terminal en varias ocasiones, sin resultado. Pagó 19 € por el terminal XXX. Concreta su pretensión en la resolución del contrato con XXX sin que le apliquen penalización y la devolución de los importes pagados.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reitera 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 de la reclamante por cuanto queda acreditado el mal funcionamiento del servicio contratado, no solucionado en ningún momento por XXX a pesar de las reclamaciones en este sentido, realizadas por la Sra. XXX.

Por ello, el Colegio Arbitral determina la resolución del contrato suscrito entre las partes con fecha 21/11/2014, sobre la línea nº XXX y línea asociada nº XXX, sin penalización ni cargo alguno para la reclamante y con las siguientes obligaciones a cargo de XXX.:

- El reintegro a la Sra. XXX de todas las cuotas mensuales asociadas al servicio, de importes 14,91 € y 4,87 €, más el Iva correspondiente, generadas desde la fecha de contratación hasta la fecha de notificación del presente Laudo.
- La recogida en el domicilio de la reclamante del terminal asociado al servicio contratado, previo pago a la Sra. XXX de los 19 € abonados por esta en el acto de la compra.

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 reclamante.

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.

Previo 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, 5 de Octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX