



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 04049 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO: XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 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 ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, 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 lo siguiente: XXX reclama una cantidad en concepto de “incumplimiento de contrato” del período de prueba del equipo TV XXX, tal incumplimiento nunca ha tenido lugar, ya que el equipo fue devuelto aún antes de los quince días estipulados para su prueba por el cliente. Desde el día 16 de junio están enviando documentación a la compañía, además de acreditar documentalente ante la OMIC de todo lo relativo a este caso A la última reclamación, la compañía XXX ni tan siquiera atiende la petición, teniendo así que atenerse a la solicitud de arbitraje. Por ello, solicita que se le deje de reclamar una cantidad la cual no le corresponde pagar. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el servicio referente a la línea XXX mantiene un compromiso de permanencia de 12 meses, asociado a la contratación que finaliza el 05.03.2016. Se adjunta copia de la grabación. El 11.03.2015 el cliente comunicó al Servicio de Atención al Cliente falta de servicio en el producto de televisión que fue trasladada al servicio técnico para que ejecutara las pruebas destinadas a restablecer el servicio, siendo restablecido el 13.03.2015. No obstante, la línea curso baja el 26.03.2015, una vez finalizado el período de desistimiento y antes de finalizar el compromiso. El cliente tiene un importe pendiente que asciende a 96,80 € (impuestos incluidos), que corresponde al cargo de baja reflejado en la factura de 08.05.2015, cantidad por la que se solicita reconvención. El reclamante presenta escrito de fecha 8 de enero de 2016, en el que, en síntesis, manifiesta su disconformidad con las pretensiones de la compañía y sus justificaciones. Se refleja en su escrito que la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

compañía ni tan siquiera toma la molestia de consultar los datos facilitados en tantas repetidas ocasiones, en su lugar, remiten una y otra vez la misma conclusión sin aportar ningún dato explicativo, ni aclaratorio sobre su petición. Tal actitud hace repetirse en su razón, ya que entiende que la compañía XXX no está haciendo el mínimo esfuerzo por llegar a buen fin.

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 por medio de D^a XXX, con D.N.I. XXX, debidamente autorizada por el reclamante, según documento que se aporta para su incorporación al expediente quien, tras ratificarse en la reclamación, añade que existe una diferencia entre lo realmente ocurrido y lo que alega XXX, pues el 11 de marzo de 2015, el técnico deja instalado el equipo, al desconectar uno y activar otro, pero el 13 de marzo, el equipo no funciona. Lo cierto es que llevaba reclamando desde el 5 de marzo, y le dijeron que el 10 de marzo iba a tener conectada la línea. A partir de la fecha de actuación, 11 de marzo de 2015, se empieza a contabilizar la facturación, y ante la situación generada, el 20 de marzo se da de baja el servicio, por no cumplir sus expectativas. A partir de ahí, se le empieza a reclamar una cantidad que no corresponde. Como quiera que entregó el equipo el 11 y el 20 de marzo se da de baja y tan sólo transcurren nueve días, con lo cual no se llega al plazo establecido para el desistimiento, es improcedente que se le reclame cantidad alguna, por lo que su pretensión es que dejen este tema, que le dejen de reclamar la cantidad que no debe pagar y que no sea incluido el reclamante en ningún listado de morosos.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 10 de febrero de 2016, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en su escrito de fecha 04.12.2015.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que al quedar acreditado, con la documentación aportada, que obra unida al expediente, que ante la deficiencia en el funcionamiento del servicio, se produjo la devolución del equipo, y consiguientemente la baja del servicio, dentro del plazo fijado para el desistimiento, no procede reclamación, por parte de la reclamada, de cantidad alguna, por lo que **queda anulada la factura XXX, de 8 de mayo de 2015, por importe de 96,80, en la que figura recogido el recargo de la baja anticipada de ADSL, con la correspondiente desestimación de la reconvencción formulada**, de tal manera, que la reclamada debe cursar las instrucciones precisas para cancelar los datos personales del reclamante, de los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido inscritos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

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, 03 de marzo de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX