



LAUDO ARBITRAL

(TELDFONÍA MÓVIL)

N/R.: 01823/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado XXX

En Madrid, a 03 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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: hace unos meses realizó un cambio de compañía de telefonía móvil, pasando de XXX a XXX. Con la anterior compañía no mantenía ningún contrato de permanencia autorizado por ella, ni firmado ni hablado, ni pactado de ninguna manera, ni tenía contraída deuda de ningún tipo por alquiler de equipos de telefonía móvil. En el momento en el que solicitó la portabilidad a una nueva compañía, le amenazaron con penalizarle con una indemnización. El 01.04.2015 cargan en su cuenta la cantidad de 140,55 €, correspondiente al móvil XXX. Al reclamar de forma telefónica la devolución, se genera un número de reclamación. En numerosas ocasiones se reclama tanto la factura física como el reintegro de la cantidad cobrada indebidamente. Telefónica responde a través de mensaje de texto que no corresponde la devolución de dicho importe, diciendo que hay contrato de permanencia, cosa que es falsa. Se han negado a remitirle la factura, siendo único documento probatorio de este cobro indebido. Por ello, solicita que se le reintegre el importe de 140,55 € cobrados indebidamente. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 20.11.2014 cambia a la modalidad de XXX las líneas XXX pasando de XXX iniciándose un nuevo contrato de permanencia por 12 meses en cumplimiento de las Condiciones Particulares del Servicio XXX. La línea e dio de baja el 10.02.2015 y la línea XXX el 23.02.15, antes de finalizar la permanencia de XXX., por lo que consideran que la factura reclamada es correcta. La reclamante presenta escrito de fecha 16 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que este cambio es puramente "nominativo", porque a efectos prácticos los servicios prestados son exactamente los mismos antes y después de este "supuesto cambio", igualmente es igual el importe pagado y no hay cambio en las condiciones del servicio que recibía.; en ningún momento XXX le

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

comunica ni tan siquiera un cambio en la denominación del contrato y no existe comunicación por parte de XXX no aceptación por su parte de ningún cambio, que tampoco fue solicitado. Por ello se reitera en la solicitud inicial de la devolución del importe total cobrado en concepto de compromiso total de 140,5479 €, así como una indemnización en concepto de gastos administrativos y desplazamientos de 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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que no existe prueba que acredite que haya habido un cambio de contratación y que, en todo caso, la decisión que lleva a ese cambio, ha sido adoptada de forma unilateral. No procede la permanencia del contrato impuesta por la entidad telefónica, por cuanto no solicitó el cambio a la modalidad XXX, sino que éste fue realizado unilateralmente de dicha entidad, incumpliendo lo dispuesto en la condición 4.2. del contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia, se reitera en su escrito de alegaciones de fecha 29 de mayo de 2015, añadiendo que la reclamante se pone en contacto con la compañía para poner de manifiesto que quiere pasar a disponer en su servicio de 100 a 10 megas, por lo que, atendiendo su petición, se produce esta reducción de velocidad el 20 de noviembre de 2014, la cuota baja de 49,90 € a 36,79 €, el móvil que tiene asociado a su línea, pasa de tener 200 megas a dos gigas y de 200 minutos mensuales a llamadas ilimitadas, con lo cual, si bien es cierto que se reduce la velocidad, también lo es que se reduce el importe de la cuota y se ofrecen mejores prestaciones, de tal manera que por aplicación del punto 4.2 de las condiciones generales de la contratación, se reinicia el cómputo del plazo de la permanencia, siendo correcto el contrato de compromiso cuestionado por la reclamante. La baja de la línea fija se produce el 10 de febrero de 2015 y en la móvil el 23 de febrero de 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: **desestimar las pretensiones de la reclamante**, toda vez que ha estado usando un servicio, de cuyas condiciones se ha beneficiado, que ha supuesto un cambio, desde las diferentes modalidades de XXX, que reinicia el cómputo del plazo de permanencia, por lo que el cargo generado por la baja de la línea XXX, el 10.02.2015, así como de la línea XXX el 23.02.15, antes de finalizar la permanencia de XXX, es correcto., no siendo procedente devolución alguna a la reclamante por el abono del cargo referido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX