

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTES. Nº: XXXX 00939 XX / 2015 y XXXX 00940 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 20 de noviembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 12 de marzo de 2015 la Solicitud de Arbitraje y dictadas, respectivamente, el 18 de enero de 2015 **Resoluciones de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 18 de mayo de 2015, reunido nuevamente el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la atención recibida en la tienda por parte de los empleados de la misma, pues no sólo le vendieron un terminal defectuoso por 529€ que tuvo que ser reparado en garantía en el servicio técnico oficial pues se negaron a recibirlo, sino que además le modifican su contratación, en lo relativo a la antigüedad que pasa a ser del 30/12/14, sin ser advertido del nuevo compromiso de permanencia, solicitando la anulación de esta última.

La operadora reclamada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha formulado alegaciones manifestando que la línea XXXXXXXXXX se incluyó en el servicio XXXXXXXXXX como línea

adicional, comprometiéndose el cliente a doce meses de permanencia. En caso de anularse dicho compromiso, se aplicará de forma automática una penalización de 190€.

La tienda reclamada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estando adherida al sistema arbitral de consumo, no ha formulado alegación alguna.

Celebrándose la **audiencia oral el 16 de junio de 2015**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, pero a distintas horas, no pudiéndose celebrar conjuntamente la Vista, a pesar de haber comparecido todas ellas.

Por su lado, **la parte reclamante** compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que desde el 3 de marzo de 2015 dio de baja el servicio fijo y los dos móviles. Que ha devuelto el router pero le han seguido facturando. Lo que sucedió es que al acudir a la tienda y dar de alta la línea XXXXXXXXXX junto con la compra de un terminal XXXXXXXXX defectuoso, añadiéndola al servicio XXXXXXXX, en ningún momento le informan de compromiso de permanencia alguno. Sin embargo cuando se cambia de compañía le amenazan con una permanencia. Solicita se anule la misma o la asuma el empleado de la tienda que no le informó.

Por otro lado, **la parte reclamada XXXXXXXXX** compareció debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que independientemente de la actuación de la tienda, se ha facturado del fijo portado el 06/03/15 un total de 616,27€, importe por el que formula expresa reconvencción y que incluye un compromiso de permanencia del servicio XXXXXXXX. Se ha facturado en abril por el mes de tiempo transcurrido hasta la baja definitiva y en mayo por el equipo no devuelto en tiempo. El servicio móvil se ha portado un poco antes, no generándose compromiso de permanencia alguno.

Finalmente, **la parte reclamada XXXXXXXXX**, habiendo comparecido debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, al haber sido citada más tarde, no pudo asistir a la audiencia oral, habiendo formulado con posterioridad y por escrito sus alegaciones, manifestando que la empresa no puede ser la responsable de las facturas y servicios que prestan las operadoras, ni por lo tanto, de las posibles penalizaciones que se generen. Que en todo momento se atendió correctamente al reclamante facilitando una información veraz y precisa, debiendo ser exonerada de toda responsabilidad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció **el 29 de junio de 2015** emitiendo el correspondiente **ACUERDO**: *Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente por ambas partes; este Colegio Arbitral acuerda **suspender la presente sesión** y la emisión del correspondiente Laudo **para**:*

- **Que todas las partes tengan conocimiento de lo sucedido durante la Audiencia, de las alegaciones formuladas tanto presencialmente como, posteriormente, por escrito, y al respecto, puedan formular de nuevo las manifestaciones que estimen pertinentes, evitando cualquier indefensión.**
- **Y prorrogar el plazo para dictar Laudo, por un período de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artº 49 del Real Decreto 321/2008 antes citado,**

para permitir que la parte reclamante responda al presente y poder resolver en consecuencia el Colegio Arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, se reúne el Colegio Arbitral y, a la vista de las últimas manifestaciones realizadas por las partes en conflicto e incorporadas al presente, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación emitida por XXXXXXXXXX, visto el contrato suscrito el 30/12/14 de la línea XXXXXXXXXX en el que no consta compromiso de permanencia alguno y el recibo de devolución del router cuya copia se adjunta al presente; se acuerda lo siguiente:

- De la factura emitida el 01/03/15 de 304,76€, IVA incluido, el reclamante deberá pagarla en su totalidad, correspondiendo 136,10€, IVA incluido, a las cuotas y consumos anteriores a su portabilidad, y 168,66€ a la penalización por baja anticipada en el servicio XXXXXXXXXX, de la que no informó XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX al reclamante de forma adecuada el 30/12/14, motivo por el cual esta última deberá asumir dicha cantidad en concepto de compensación.

- De la factura emitida el 01/04/15 de 62,98€, IVA incluido, comprensiva de cuotas y consumos realizados antes de la portabilidad, el reclamante deberá pagarla en su integridad.

- Y de la factura emitida el 01/05/15 de 248,53€, IVA incluido, al comprender únicamente la penalización asociada a los equipos que han sido devueltos, la empresa reclamada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX deberá anularla.

De modo que por todos los conceptos, de la deuda total reconvenida de 616,27€, y por este orden, la mercantil XXXXXXXXXX pague al reclamante 168,66€, el reclamante pague a XXXXXXXXXX 367,74€, IVA incluido, y la operadora XXXXXXXXXX anule 248,53€.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 367,74€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**