



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02999.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: contrató un servicio con [REDACTED] por teléfono y durante los dos años que más o menos lo tuvo no hubo problemas, estando al corriente de pago. El 02.03.2017 recibió un mensaje en su móvil diciendo que desde el día 04.03.2017 se procedería a darle de baja, como había solicitado. Como no había solicitado la baja, llamó y se le dijo que era una baja obligatoria, que no dependía de ellos y nada podían hacer. Tras múltiples llamadas, aceptó el ofrecimiento de la instalación de la Fibra Óptica. Estuvo esperando al técnico hasta que finalmente le dijeron que no era posible, que telefónica había dado de baja la línea y que no eran responsables. Tuvo que cambiar su número de teléfono y ha estado casi un mes sin teléfono ni internet. Presentó una reclamación y no se han puesto en contacto con él salvo para reclamarle una deuda a través de compañías de cobro de morosos que literalmente amenazan a los deudores. Le reclaman unos 600 €. Por ello, solicita que se solucione definitivamente esta situación de auténtica indefensión.

La entidad reclamada presenta escrito de fecha 30 de agosto de 2017, en el que su representante alega, en síntesis, que el reclamante activó un servicio en la modalidad de pack ahorro internet máxima velocidad, en fecha 21.12.2012, asociado a los números [REDACTED]. En fecha 07.11.2014 asocia la línea [REDACTED] y en fecha 27.10.2016, la línea [REDACTED]. Recibida a reclamación del [REDACTED], en la que solicita la anulación de la deuda pues se sigue facturando por la línea [REDACTED] dada de baja sin autorización, generando cargos por baja anticipada, se realizan las siguientes comprobaciones: con fecha 02.02.2017 [REDACTED] recibió una solicitud de inhabilitación de la línea [REDACTED] por parte de otro operador, por cierre de central. Dicha tramitación viene gestionada por otra operadora sin que [REDACTED] sea responsable de la incidencias que ello pueda suponer y esa inhabilitación conlleva la baja de todos los servicios contratados y asociados a dicha numeración. La confirmación de la baja de la línea [REDACTED] se hizo efectiva el 04.02.2017. [REDACTED] estima la reclamación del cliente y ajusta los importes facturados por la línea: facturas ajustadas: J513984609, 45,13 €; J519546990, 45,13 €; J525169063, 45,13 €; J5530782583, 47,13 €; JS36558810, 32,65 €; J542333266, 22,99 € (en todas, IVA incluido). En fecha 20.02.2017, el [REDACTED] solicita baja mediante portabilidad donante de sus líneas móviles, llevando asociados varios compromisos de permanencia. En cuanto a los compromisos de permanencia adquiridos: con fecha 24.10.2016 se activó un descuento del 30% asociado a la línea [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante 12 meses o en su defecto, el pago de 64,15 € (exentos impuestos). El 24.10.2016 se activa un descuento de 2 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

€ (IVA incluido) sobre la cuota de terminal a plazos LG K10, con un compromiso de mantener la línea activa 24 meses o el pago de 39,67 € (exentos impuestos) El 02.02.2017, se activó un descuento del 20% asociado a la línea [REDACTED] con un compromiso de 12 meses o el pago de 79,35 €. En la modalidad de terminales, el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil en 24 mensualidades, debiendo abonar por baja en este caso 138,85 € (IVA incluido), correspondiente a las 21 cuotas restantes por importe de 6,61 € (IVA incluido). El cliente disfrutó de los descuentos comprometidos hasta la fecha de baja, 20.02.2017, por lo que habiendo disfrutado de varios beneficios en forma de descuento sobre la cuota de los servicios prestados, [REDACTED] considera desestimar la reclamación. No obstante, por deferencia comercial, procede ajustar la factura J513984609 en 79,35 € (IVA incluido). Tras los ajustes, existe pendiente de pago a favor de [REDACTED] 377,98 € (IVA incluido), correspondiente a la devolución de las facturas J513984609 y J519546990.

El reclamante presenta escrito de fecha 5 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que el 03.03.2017 [REDACTED] corta su línea telefónica y conexión de internet sin previo aviso. Al estar al corriente de pago y no haber tenido ningún problema reclama, dando [REDACTED] unas explicaciones cuya conclusión es que la culpa no es suya, pero lo cierto es que pierde su número de teléfono que ha tenido siempre [REDACTED], estando prácticamente un mes sin teléfono fijo ni conexión a internet. Ello provoca una reclamación telefónica en la que hace constar que da por terminada su relación con ellos, sin pedir nada, dando orden al banco de no pagar el mes de marzo de 2017, dan de baja la línea el 3 de marzo. Le dice que recojan el terminal que está pagando mensualmente y recibe una reclamación que adeuda de más de 400 €. En el informe recibido, la compañía se limita a referenciar los contratos suscritos, sin entrar en la cuestión que provocó el conflicto. Aporta la documentación del banco que acredita estar al corriente de pago y los mensajes de [REDACTED] reclamando 400,98 €, comunicando que la baja se hará efectiva el 1 de septiembre, cuando le cortaron el 3 de marzo de 2017. [REDACTED] viene a decir que la responsabilidad de todo la tiene [REDACTED], que cierra una central contratada por ellos sin previo aviso y que no son responsables. Estima razonable que la reclame a ella y no al consumidor que sufre las consecuencias.

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 a lo expuesto en su reclamación y sus posteriores escritos, que le cortaron el servicio sin previo aviso y que, a pesar de reclamar la situación, no le dieron ningún tipo de solución, por lo que considera que la reclamada ha incumplido el contrato y consecuentemente, lo que solicita es que le anulen la deuda.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 7 de diciembre de 2017, del que se da cuenta al reclamante, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 30.08.18.

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 parte la pretensión del reclamante**, por lo que, **habiendo sido dada de baja la línea telefónica contratada en su momento, por motivos no imputables al propio reclamante**, y siendo lo cierto que, no obstante esta situación, que se produce el 20 febrero de 2017, **se le siguió facturando un servicio que, por el contrario, ya no volvió a ser prestado**, tal y como se demuestra con las facturas emitidas desde los meses de marzo hasta agosto de 2017, **procede confirmar la resolución de la relación contractual existente entre las partes**, a partir del 20 de febrero de 2017, **con reducción de la deuda producida**, a la cantidad de 326,69 €, correspondiente a las líneas [REDACTED], que presentan consumos hasta el 21 de febrero, detallados en la factura J513984609 de 2 de marzo de 2017, puesto que no existen consumos del resto de líneas, y la factura J519546990, de fecha 2 de abril de 2017, es improcedente, ya que corresponde al período del 1 al 31 de marzo de 2017, en el que la línea se encontraba ya dada de baja, debiendo hacer entrega el reclamante a la



entidad reclamada, del terminal adquirido por el sistema de pago aplazado.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 16 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

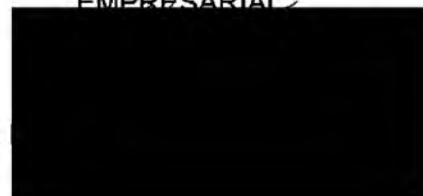


VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Fdo.:



Fdo.: