



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03967.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de noviembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que se vulneró la Ley de Protección de Datos, en la línea fija constan dos permanencias no informadas, avería en la línea fija por lo que no pudo ver las condiciones en la web, no envían el contrato, modificación de la tarifa sin informar que unido a la avería provocó que no pudiera rescindir el contrato. Solicita anulación de las permanencias, y no pagar llamadas fuera de 250 minutos móvil.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla los compromisos de permanencia y manifiesta que la reclamante disfrutó de los descuentos en las facturas desde el 6 de marzo de 2018, constando aún vigentes los descuentos. En cuanto al cambio de las condiciones de la tarifa fue informada el 2 de marzo de 2018 mediante el envío de factura a la dirección facilitada por el abonado. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 aporta escrito con el relato actualizado de las alegaciones y concreta su pretensión en 179,70 euros y asimismo comparece declarando que siendo cliente de la empresa reclamada de la línea fija y la línea móvil en marzo se acababan unos descuentos y las permanencias, renueva los descuentos, porta otra línea móvil y la línea fija se avería 15 días por lo que no pudo acceder a su página cliente, comprobar las condiciones de la renovación y haber desistido en plazo. Realizó una grabación de la renovación y no se la envían. No le informaron de las penalizaciones, que eran dos, y cuando se arregla la línea fija es cuando ve las dos permanencias, reclama, le atienden mal y no le envían el contrato. En la línea móvil incrementan el precio en 1 € y aumentan a 8 Gb, es decir que al mes de haber contratado modifican las condiciones contractuales, además no informan el precio del precio de las llamadas una vez que se superan los 250 minutos gratuitos incluidos en la tarifa, aunque no los ha superado, cuando venía de un contrato con llamadas ilimitadas. Por su parte cumple el contrato y asume que si se da de baja antes de finalizar el compromiso de permanencia, tendría que pagar la penalización. Por todo lo expuesto solicita 191,70 euros y 251,70 euros (exento de impuestos) correspondiente a los importes de las penalizaciones de la línea fija, y 179,70 euros de la línea móvil por la modificación de las condiciones contractuales y la falta de información del coste del consumo fuera de la tarifa.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la página web de la reclamante refleja una información confusa sobre los compromisos de permanencia, que debido a la avería de la línea fija no pudo acceder a las condiciones contractuales, y que de haber conocido hubiera ejercido el derecho de desistimiento dentro del plazo legalmente establecido, la falta de información detallada sobre las condiciones de la línea móvil habiéndose modificado al mes de la contratación, y considerando asimismo que no hay incidencia en la prestación de los servicios ni en la aplicación de las tarifas contratadas, la empresa reclamada debe **anular los compromisos de permanencia** asociados a los servicios reclamados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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. Previa 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.

Madrid, 28 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

