



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00010.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de mayo 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 DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: Que ha recibido de la empresa [REDACTED] documento por el que solicitan la deuda de 581,26 euros y que la real existente es de 169,20 euros tal y como le reclama la empresa mediante carte de 19 de marzo de 2017. Deuda que no se niega a pagar y pide fraccionamiento.

La empresa mediante escrito de fecha 16 de marzo de 2018 presenta alegaciones informando que la reclamante activó el 13 de abril de 2016 un pack ahorro internet fibra 50/50 + llamadas y línea asociado a dos línea móviles y una fija.

Revisadas las facturas emitidas entre febrero y abril de 2017 no se detecta incidencia alguna, correspondiendo sus importes a consumos, cuotas y cargos generados tras la baja del servicio.

Se han asumido una serie de compromisos de permanencia : en la contratación inicial de fecha 9 de abril de 2016 para la línea fija y fibra, 12 meses. Adjuntan grabación.

En la contratación de línea adicional y terminal Samsung Galaxy " 636.." 24 meses. Adjuntan copia de contrato.

En la contratación inicial, terminal alcatel para línea " 640.." 24 meses. Adjuntan copia del contrato.

La clienta ha disfrutado de beneficios comprometidos desde el 23/04/16 a 14/03/17 y 21/03/17 respectivamente sin finalizar su compromiso.

Se ha hecho un ajuste de 209,90 euros correspondiente a cargos por no devolución de equipos, y tiene un importe pendiente de pago que asciende a 371,36 euros de factuars de febrero y marzo de 2017 sobre las que solicitan reconvencción.



Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que ella le ofrecieron una cuota fija de 80 euros y que se hicieron grabaciones pero nunca se ha respetado el precio ofertado. Le entregaron equipo pero está dispuesta a devolverlos, aunque siempre le dijeron que era un regalo y que eran gratis. El día 12 de marzo se marcha con [REDACTED] y quiere pagar la factura de febrero de 2017, solicitando fraccionamiento de pago en cuotas de 30 euros al mes dada su situación económica precaria.

La **parte reclamada** comparece mediante escrito para este acto de audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de sus anteriores 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** la pretensión de la solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvenición formulada por la empresa **debiendo abonar la reclamante** la cantidad total de **230,51 euros**, correspondiente al importe de la factura emitida el 23 de febrero de 2017 y la parte proporcional de la cuota – hasta el 14 de marzo para líneas móviles y 19 de marzo, último registro llamada efectuada línea fija – de la factura emitida el 23 de marzo de 2017, anulando el resto de las cantidades reclamadas.

Manifiesta la reclamante que el ofrecimiento realizado era abonar por todos los servicios la cuota de 80 euros y que desconocía los compromisos de permanencia. La empresa no desvirtúa esta alegación, no constando probado que la empresa informara con claridad sobre los conceptos reclamados.

La empresa indica que las condiciones de contratación aceptadas, fueron vía sms o correo electrónico, sin que se haya aportado justificación de la misma.

La empresa reclamada dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo, indicará en qué forma entregar los equipos que se hallan en su poder- sin ningún coste para la reclamante- pudiendo en caso contrario disponer libremente de los mismos.

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.

Se acuerda el **fraccionamiento** de la cantidad que debe abonar (230,51 euros) en **seis mensualidades** a razón de **33 euros** cada una de ellas + una **séptima mensualidad** por importe de **32,51 euros**.



Comunidad de Madrid

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, comenzando el abono de la primera mensualidad dentro de plazo de cumplimiento del presente Laudo y las restantes cada una al mes siguiente de esta fecha.

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, 07 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL