



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00309.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de abril de 2019 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: no está de acuerdo con la facturación del mes de octubre de 2018 por un total a pagar de 127,09 euros ya que unos facturan (cobran) 22,68 euros en concepto de servicios especiales DELIMAX Concept ,que no han utilizado en ningún momento. Solicitan que le devuelvan el importe cobrado indebidamente.

En la factura del mes de agosto de 2018 le cobran por " otros cargos" cuota tono espera por importe de 1,61 euros, que pide que se devuelva. Asimismo devolución por los servicios de fenix media, delimax que deberían estar bloqueados, la cantidad de 14,69 euros.

En la factura de 10 de julio de 2018 5,63 euros en cocepto de servcarters, que bloquearon hace años.

Entre octubre, facturado 77,14 euros y julio 73,50 euros , a qué se debe diferencia de 3,64 euros, pide devolución.

Solicita justificación de una serie de llamadas por importe de 25,86 euros y 26,41 euros , por llamadas no efectuadas.

El 1 de abril facturan " love esencial" por importe de 45,24 euros y en octubre 77,14 euros a qué se debe diferencia, piden devolución de 35 euros, en la factura de abril le cobran 20 euros por cargo gestión cobro, en la factura de 1 de marzo, le descuentan 23,92 euros que no sabe de qué es. En la factura de 1 de febrero de 2018, por aplicaciones y servicios a terceros 11,96 euros, al igual que la factura de enero de 2018. En la factura de diciembre de 2017 cobros de más.

No entiende los diferentes cobros, cargos, ajustes realizados.

La suma total reclamada asciende a 203,44 euros por cobros indebidos.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2019 su disconformidad con lo expuesto por la reclamante.



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 no comparece a la audiencia ni presenta documentación solicitada a pesar de estar emplazada en legal tiempo y forma. Se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 25 de abril de 2019 y señala que: "Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el cliente era titular de un Pack Love Esencial vinculado a las líneas [REDACTED] desde el 23/11/16, y con la línea [REDACTED] desde el 22/02/17.

Les confirmamos que la [REDACTED] fue debidamente informada de la modificación de las condiciones en relación a las tarifas Love; concretamente al titular se le notificó la citada modificación, mediante un encarte adjunto a la factura de fecha 01/01/18, la cual incluimos para su comprobación.

En el caso que nos ocupa, les confirmamos que, puesto que el cliente no solicitó la baja / portabilidad de sus líneas, la cual podía solicitar sin penalización por cambio de condiciones durante los siguientes 30 días desde la citada comunicación, se entendía que acepta las nuevas tarifas.

A este respecto, les señalamos que el titular solicitó la baja por portabilidad de la línea [REDACTED] el 20/11/18, y de las líneas [REDACTED] el 21/11/18, fuera del plazo establecido para que fuera sin cargo por baja anticipada.

En este sentido, les indicamos que con fecha 22/02/17, el cliente adquirió para la línea [REDACTED] un dispositivo a coste promocional modelo [REDACTED] RISE 31 NEGRO con un pago establecido de 24 cuotas de 2,25 euros (impuestos incluidos), por la venta a plazos acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 12,74 euros (exentos de impuestos).

Asimismo, les señalamos que el cliente adquirió para la línea [REDACTED] un dispositivo a coste promocional modelo HUAWEI MEDIAPAD T3 10 con un pago establecido de 24 cuotas de 9,55 euros (impuestos incluidos), por la venta a plazos acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 71,10 euros (exentos de impuestos).

Adjuntamos la documentación relacionada para su comprobación.

Es por los motivos expuestos que les confirmamos que los conceptos generados como "Cargo por cambio de condiciones en tarifa" en la factura de fecha 01/12/18, son correctos.

Para finalizar, les confirmamos que en la actualidad el cliente se encuentra al corriente de pago en [REDACTED]."

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente asunto ya que se carecen de los elementos mínimos necesarios que impiden su estudio y valoración. Se requirió a la reclamante, por escrito, para que aportase las facturas y documentos en los que apoya su pretensión, sin que se hayan incorporado al expediente.

No obstante se informa al reclamante de conformidad con lo previsto en art. 43.3 del Real Decreto 231/2008 que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que queda libre y expedita la vía judicial o el ejercicio de cualquier otra acción que estime conveniente en defensa de sus intereses

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



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, 29 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL