



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00322.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de abril 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: reclama una factura del mes de septiembre en que los usuarios no han estado en casa. Firmó un contrato de un año y si no está, no sabe por qué dicen que está de baja desde el 8 de agosto, él no dió la baja, ellos quitaron la línea y el día de hoy le están cobrando 22 euros de mantenimiento y la fecha no coincide porque firmó en diciembre de 2016.

Reclama facturas que no coinciden, tenían que pagar 3 meses de 34 euros y luego 54 , pero les están cobrando 165,31 -23 de septiembre- y 99,70 -23 de octubre-.

La empresa mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2018 informa que la reclamante activó un servicio en la modalidad pack ahorro internet fibra 50/50 + llamadas y línea en fecha 27 de diciembre de 2016 asociado al número fijo " 91677...y al móvil "697 ...".El acuerdo comercial indicado consistía en la aplicación de la siguiente promoción por 54,05 euros, no constando otros importes indicados por el cliente, comprobando que las facturas distan de un mes a otro por las llamadas fuera de tarifa plana de 200 minutos gratis, que tiene contratados con la línea móvil.

Respecto a su desacuerdo con las dos últimas facturas, por los cargos asociados a penalización, por incumplimiento de permanencia, el abonado se compromete al pago de 4,13 euros porque adquiere un terminal y compromiso de 24 meses. Disfruta del terminal desde el 27/12/17 al 25/08/17 .

La reclamante tiene una cantidad pendiente de pago de 265,09 euros por las facturas de septiembre y octubre de 2017, solicitando el pago de las mismas.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia ni presenta alegaciones y documentos requeridos por escrito. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada presenta por escrito de fecha 20 de abril alegaciones para este acto de audiencia reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. Aporta fotocopias de las facturas que reconviene correspondientes a septiembre y octubre de 2017.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante y **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvenición de la empresa reclamada, **debiendo abonar la usuaria la cantidad total de 172,86 euros** correspondiente a las facturas emitidas el 23 de septiembre y 23 de octubre de 2017, una vez minorado los importes correspondientes al cargo de *“penalización por promoción de móvil”* de la factura de 23/09/17 y *“penalización por baja anticipada en equipo móvil”* de la facturas de 23/10/17.

La reclamante manifiesta que las tarifas que le aplican no coinciden con las que le ofertaron, pero no acredita la citada oferta.

Examinado el detalle de la facturación impugnada se comprueba que se realizan llamadas fuera de la tarifa plana de 200 minutos en su línea móvil y por ello esas cantidades se suman al importe de la cuota, comprobándose asimismo que en facturas anteriores (ej. 23 de julio, 23 de agosto de 2017) cuando no se superan esos minutos, los importes reflejados son menores – 52,13 euros –.

Se considera que debe abonar las cuotas aplazadas de los dispositivos/terminales móviles entregados, que restaren por cumplir, pero no procede la aplicación de penalización por baja anticipada, ya que no consta- ni acredita la empresa- que la reclamante solicitara la baja en agosto de 2017 y tampoco documento que contenga condiciones concretas de aplicación y cargos de baja anticipada, en este sentido.

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.



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

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.

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

Madrid, 25 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

