



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00356.4/2018

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: incumplimiento de contrato en cuanto a los productos requeridos como consumidor: internet+ fijo+2 líneas móviles + línea adicional móvil + Tv futbol( contraoferta), éste último se lo ofrecieron para que no fuera con su anterior compañía otra vez. Porque así le deben mas productos con un precio razonable. No puede aportar pruebas porque todo fue contratado por teléfono. Ahora dicen que mientan ellos. Solicita que les dejen de llamar continuamente. No es justo que tengan que pagar por algo que se le dijo que era gratuito, como es la instalación. Solo le instalan el cable de internet. les pagamos el consumo que hicieron. Su marido está en tratamiento por ansiedad y todo esto le desequilibra.

El día 17 de mayo de 2017 deciden cambiar de compañía.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 26 de febrero de 2018 que el reclamante activa un servicio en fecha 26 de abril de 2017 para la línea fija y dos móviles aceptando una oferta comercial que viene detallada en un sms que se envía al reclamante y que éste acepta. No hay constancia de que la tercera línea sea gratuita.

Se producen unos gastos de gestión e instalación por importe de 230,69 euros, recogidos en la factura de 8 de junio de 2017 y por la que formulan reconvención.

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** comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. La promoción se la hicieron por teléfono y la única forma de probarlo es a través de la grabación pero la empresa no se la entrega y tampoco copia del contrato.

No tiene ningún sentido que se cambien de compañía si los precios y las condiciones que le ofrecieron no hubieran sido mejores que las que ya disfrutaban, por eso en cuanto comprueba que no cumplen lo prometido se vuelve el 17 de mayo de 2017 con la otra compañía. Devolvió los equipos. Siempre le dijeron que la instalación era gratuita.

**La parte reclamada** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 20 de abril de 2018, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. Manifiesta la empresa que tras las anulaciones realizadas en la factura impagada, queda pendiente de pago a favor de Jazztel de 230, 79 euros por la factura emitida el 8 de junio de 2017, solicitando reconvencción.

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 del solicitante y PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa, **debiendo abonar el usuario la cantidad total de 19,23 euros** correspondiente valorando en equidad el mes que estuvo en alta el servicio, porque fue informada de una permanencia de 12 meses, aunque no de los importes de penalización.

Se considera que la voluntad del reclamante se ha puesto de manifiesto de forma inmediata, tras recibir la primera factura, al manifestar el usuario, que no correspondía con la oferta realizada antes de recibir el sms, y tampoco es informada de la cuantía que debería abonar en caso de baja anticipada. Éste último extremo no es desvirtuado por la Operadora.

Aporta el reclamante copia de una factura emitida por la operadora a la que portó y se comprueba la realización de llamadas desde la línea móvil y fija de forma casi inmediata.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

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