



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01074.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 de julio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: Tenía un contrato para pagar 60 euros aproximadamente y en el mes de diciembre de 2017 aumenta la factura a 75 euros porque dicen que tiene que pagar una tablet y teléfono que le han regalado.

Solicita que no le incluyan en listas de morosos y no pagar penalización, porque ellos fueron los que incumplieron. Si se quedan con su número móvil quieren recuperarlo.

Pide que le anulen la cuantía de 148,12 euros , grabaciones y facturas dónde se ve su consumo y el incumplimiento de de la tarifa.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 9 de abril de 2018 que el reclamante activó un servicio en modalidad pack ahorro en fecha 17 de septiembre de 2015 asociado a l número fijo " 91168... y 6400.."

En fecha 30 de noviembre de 2016 se modificó el servicio y tramitó la activación de la línea móvil " 6403.." en fecha 10 de marzo de 2016.

Señala la empresa que el acuerdo comercial alcanzado con el abonado consistía en la aplicación de la siguiente promoción:

- En fecha 10/03/2016, activación de la Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite 2,5GB, en la línea la línea móvil por importe de 21,95 euros/mes (impuestos incluidos).

- Con fecha 14/09/2016, descuento 1 euros (impuestos incluidos), sobre cuota terminal pago a plazos BQ E5S NEGRO durante 24 meses, en la línea , con compromiso de permanencia de 24 meses.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel. - Teléfono de atención: 91 545 50 00



Comunidad de Madrid

- Con fecha 30/11/2016, descuento 20% sobre cuota mensual TP de voz+internet durante 12 meses, en la línea [REDACTED]

- Con fecha 21/09/2017, descuento 10% sobre cuota mensual Pack Ahorro FTTH durante 12 meses, en la línea [REDACTED]

Consideran que se ha aplicado correctamente la promoción.

El cliente tiene pendiente de pago la cantidad de 513,99 euros correspondiente a la devolución de las facturas de diciembre de 2017 y de enero a marzo de 2018, solicitando que se acuerde su 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que no le respetaron lo que le venían cobrando y por eso dejó de pagar las dos últimas facturas. Aporta un listado con los cargos de esta empresa en su cuenta bancaria.

No quiere pagar ninguna penalización porque fue la empresa la que incumplió el contrato.

Siempre le dijeron que el terminal se lo regalaban y al final se va de la compañía en marzo de 2018. El BQ estaba pagándolo.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de Audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa reclamada, **debiendo abonar el usuario la cantidad total de 231,74 euros** (la empresa reclamaba : 513,99 euros).

Examinado el detalle de la facturación impugnada, así como el resto de documentos incorporados al expediente, se considera que se deben abonar las cantidades correspondientes a cuotas y consumos de las facturas emitidas el 20 de diciembre de 2017 así como el 20 de febrero y 20 de marzo de 2018.

A pesar de que el reclamante manifiesta que solo impaga las dos últimas facturas se comprueba que los cargos de las que se atienden en diciembre de 2017 y enero de 2018, más tarde se produce su retrocesión/ devolución del pago, presentando dichas facturas realización de llamadas y utilización de los servicios.



Manifiesta el reclamante que el terminal que le ofrecen es gratuito, no habiendo desvirtuado la empresa esta alegación.

La empresa debe anular los cargos correspondientes a penalización por incumplimiento de permanencia así como de cuotas de dispositivo (Alcatel Pixi 4, Wifi negro) ya que no hay constancia para el primero (penalización permanencia) , ni de su cuantía ni modulación en su aplicación, y para el segundo (dispositivo) no se aporta autorización ni consentimiento de su adquisición.

La compañía, dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo, indicará al reclamante cómo debe poner a disposición de la empresa el dispositivo (Alcatel) , pudiendo en caso contrario el usuario disponer libremente del mismo.

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

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



Comunidad de Madrid

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, 09 de julio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL