



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01239.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 16 de noviembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 lo siguiente: Contrató fibra y dos líneas por importe de 22,99 euros, impuestos incluidos los tres primeros meses y 47,73 euros, impuestos incluidos, después, con un móvil LGK y una tablet gratis. Le abonaban la penalización de la otra operadora (150 euros) y dos tarjetas SIM. La instalación no funcionaba; sólo llegó una tarjeta; se quedó sin línea y cuando reclamaba le decían que no era cliente, colgaban o le tenían en espera; reclamó a la persona que le atendió también. Prescindió del contrato porque no le ofrecieron nada de lo que le dijeron; no firmó jamás un contrato; sólo tiene una hoja y nunca se le informó que tenía una permanencia de 340 euros. Solicita no pagar la penalización ya que tuvo que pagar la de su anterior operadora y que quiten sus datos de Asnef porque fueron ellos los que incumplieron.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 29/08/2017, contrató una tarifa Pack Ahorro Internet fibra 50/50+llamadas y línea en las líneas [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa durante 12 meses. No obstante, por deferencia comercial proceden a anular las penalizaciones reflejadas en factura de fecha 16/11/2017, por importes de 219,40 euros, exento de impuestos (de línea fija) y 99,45 euros, exentos de impuestos, (de línea móvil). El abonado no cumple con las condiciones (al encontrarse dado de baja) para que asuman la penalización, por compromiso de permanencia, de un operador anterior. El importe pendiente de pago asciende a 102,91 euros, impuestos incluidos, de las facturas de fechas 16/09, 16/10 y 16/11/2017, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. No está

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

conforme con pagar los 102,91 euros que le reclaman ya que sólo estuvo 20 días. Devolvió los aparatos. Solicita rescindir el contrato por no cumplir lo acordado y pagar los 22,99 euros que le corresponde por los 15/20 días que dieron servicio.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. No ha recibido el terminal ni la tableta. No han proporcionado servicio de la segunda línea móvil por lo que no ha disfrutado de los 100 minutos ofrecidos y ha tenido que superar los minutos de la línea móvil que tiene; al mes volvió con su anterior operadora y tuvo que pagar la penalización que le reclamaron; no aporta factura y el Colegio Arbitral permite sea aportada, mediante correo electrónico, en el transcurso del presente día. No le dijeron que tenía que pagar 9,95 euros de gastos de envío. Confirma que no ha abonado nada. Solicita abonar el consumo con arreglo al importe ofertado; no abonar las llamadas que ha tenido que efectuar y que fraccionen en dos plazos, al menos, el posible pago del importe que tenga que abonar.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito en el que reitera sus alegaciones, reconvencción y se opone a la reclamación.

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 reclamante al quedar acreditado que se le ofertaron y contrató, sin compromiso de permanencia adquirido, los servicios de Internet fibra 50/50 y 2 líneas móviles, por importe de 22,99 euros, impuestos incluidos, durante tres meses y 47,13 euros, impuestos incluidos, después; un terminal móvil y una tableta 7", a coste cero; devolución de hasta 150 euros por la penalización de su anterior operadora y que dichas condiciones no han sido cumplidas en su totalidad por lo que la **reclamada**, habiendo anulado los importes que facturó por penalización, **deberá minorar** el importe de 102,91 euros, sobre el que había solicitado reconvencción, a la cantidad de **55,12 euros**, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 16/09, 16/10 y 16/11/2017 que constan pendientes de pago.

En consecuencia, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad acordada de CINCUENTA Y CINCO EUROS CON DOCE CÉNTIMOS** (55,12 euros), impuestos incluidos, por las facturas mencionadas cuyo pago no ha acreditado.

SE DESESTIMA la pretensión de la reclamante respecto a la penalización que manifiesta haber abonado a otra operadora al no quedar acreditado importe alguno, no habiendo aportado, en el plazo otorgado, factura requerida ni documento que acredite el pago.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Prevía 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.

Madrid, 16 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL