



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01461.5/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de junio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: En noviembre de 2018 contactó con la compañía para cambiar las tarifas; le ofrecieron, por la permanencia de dos líneas móviles, dos terminales gratis (un Huawei P Smart y un LG Q6). En las facturas de fechas 27/11/2018 y 27/12/2018 figuran reflejados cuotas de los terminales y un importe por devolución de equipo y no se le ha aplicado la nueva tarifa contratada. Uno de los terminales no funcionaba bien, reclamó y le recogieron de su domicilio el dispositivo. Días más tarde le indican que no atienden la solicitud de desistimiento porque el terminal es defectuoso y que se mantenía el cobro del dispositivo cuando era gratuito. Reclamó pero se lo han facturado. Solicita recojan en su domicilio los terminales móviles; anulen la permanencia por ellos; por el cambio de tarifa; devuelvan el cobro de las mensualidades de los terminales y de tarifas erróneas.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 3/11/2018 aceptó descuentos durante 12 meses y con compromiso de permanencia del 10% en internet línea fija; 15% sobre la línea móvil [REDACTED] con adquisición de un terminal LG por una cuota mensual de 3,49 euros (durante 24 meses y permanencia por igual tiempo); adquisición de terminal Huawei para la línea móvil [REDACTED] con una cuota mensual de 3,49 euros, impuestos incluidos durante 24 meses y permanencia por igual tiempo. La cuota total para el pack ascendía a 86,50 euros, impuestos incluidos. Por imposibilidad técnica no pueden aportar grabación. Disfrutó del descuento hasta la fecha de baja (enero de 2019). Se ha aplicado un ajuste de 501,39 euros, exento de impuestos sobre la factura de fecha 23/01/2019 que consta pendiente de pago, en relación a los cargos de penalización por devolución equipos defectuosos y línea móvil [REDACTED]. El importe pendiente de pago asciende a 454,06 euros por la devolución de las facturas de fechas 23/01 y 23/02/2019, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Ratifica que los terminales se ofrecieron gratuitos; no se niega a pagar el consumo efectuado pero no los importes que han facturado por los terminales, penalizaciones y gastos por devolución; los dispositivos están en su poder y no quiere que incluyan sus datos en ficheros de impagados.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones, importe adeudado 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 por cuanto habiendo manifestado la [REDACTED] que los terminales se ofrecieron gratuitamente y no recibir el mail indicado en alegaciones, no queda acreditado las condiciones bajo las que se ofertaron/contrataron los servicios, y en particular, las referidas a los dos terminales (condiciones económicas, compromisos de permanencia, posibles penalizaciones...) toda vez que la compañía no ha aportado, por imposibilidad técnica, grabación de la contratación efectuada ni copia de contrato escrito. Tampoco se ha acreditado el defecto del terminal Huawei P Smart que implica dos cargos, por su devolución, de igual importe, en dos líneas móviles diferentes (factura de fecha 27/01/2019) por lo que **la reclamada deberá anular los importes que ha facturado por los dos dispositivos, objeto de controversia, y por distintos conceptos asociados a ellos (desde factura de fecha 27/11/2018).**

Por ello, **la reclamante deberá:**

- **Abonar a la reclamada la cantidad de CINCUENTA EUROS CON SETENTA Y SIETE CÉNTIMOS (50,77 euros), impuestos incluidos**, por la factura de fecha 27/01/2019, en la que hay consumo efectuado y cuyo pago no ha sido acreditado. Del cálculo resultante se ha descontado el importe de 3 cuotas de dispositivos (10,50 euros, exento de impuestos) y gastos de devolución de equipo (12,04 euros, impuestos incluidos) que fueron facturados (facturas de noviembre y diciembre de 2018, abonadas por [REDACTED]).
- **Entregar los dos terminales** proporcionados en cualquier establecimiento de la compañía, demandando justificante de su entrega.

En consecuencia, **la reclamada deberá minorar** la cantidad adeudada de 454,06 euros, al importe acordado de **50,77 euros**, impuestos incluidos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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. Una vez abonada la deuda, la reclamada deberá realizar las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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.

Madrid, 14 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]