



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01513.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de octubre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 24 de septiembre de 2019 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los daños personales y profesionales que le ha causado el corte de las comunicaciones por el cobro de penalizaciones indebidas. Solicita una indemnización de 3.000€.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de marzo de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante alegando las causas de exclusión de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Acepta el arbitraje en relación a las cuotas del terminal tarifadas en la factura de 16 de febrero y 16 de marzo de 2018 que adjunta. Manifiesta que la reclamante adquirió el 10 de julio de 2017 un terminal con un compromiso de permanencia de 24 meses, información que recibió por sms, que incumplió al darse de baja el 15 de enero de 2018, y se generan las 19 cuotas restantes del terminal mencionado en la factura de 16 de febrero de 2018 por importe de 314,05 euros y una penalización de 241,95 euros en la factura de marzo de 2018. En cuanto a la documentación contractual debido a una incidencia técnica no ha sido posible recuperarla. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 11 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la contratación se hizo telefónicamente y se le informó que no tenía permanencia, por lo que solicita que muestren la grabación. El teléfono móvil lo entregaron lanzándolo el repartidor por encima de la valla de su casa, y no existe firma de recogida. Se renunció a la compra por no entregarlo en plazo, y no le permitieron hacer la devolución, y se lo queda por imposibilidad de devolución que le penalizan. Ha reclamado más de 30 veces, le bloquearon las tarjetas y le dejaron incomunicada y sin internet durante varios días. Solicita 500 euros por la incomunicación con su hijo menor que estaba fuera de España, 1.000 euros por no poder trabajar por el corte de internet, 500 euros por no poder estudiar su hijo por no tener internet, 500 euros por el tiempo de espera y tiempo dedicado en reclamar, y 360 euros de las penalizaciones que le han cobrado indebidamente.

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 no comparece a la audiencia.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el 17 de noviembre de 2017 se anuló el cargo de 719 euros exentos de impuestos, emitido en la factura de 16 de octubre de 2017, adjunta facturación para su comprobación. En esa misma fecha se restablecieron las cotas del terminal con un importe total a pagar por el cliente de 480 euros con impuestos en las 20 cuotas mensuales. Confirma que el 15 de enero de 2018 la reclamante tramita la baja por lo que se generan nuevamente las 19 cuotas restantes en la factura de 16 de febrero de 2018, por importe de 314,05 euros y una penalización por este mismo terminal de 241,95 euros en la factura de 16 de marzo de 2018. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

El Colegio Arbitral comprueba que no se ha notificado a la parte reclamante la notificación de celebración de la audiencia y designación de los miembros del Colegio Arbitral, por lo que dicta Resolución de Suspensión acordando que se vuelva a citar a las partes.

Con fecha 30 de octubre de 2019 se reanuda la celebración de la audiencia, y 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, reitera su reclamación que consta por escrito en el expediente, y declara que era cliente de la empresa y en julio de 2017 compra un terminal por teléfono con un coste de 480 euros (20€x24 meses), y pregunta varias si tiene permanencia asociada, y le dicen que no. Estando de vacaciones fuera de Madrid pregunta si la entrega se puede hacer en el hotel, y como la entrega se retrasaba destiñó por teléfono de la contratación, posteriormente intentan hacer la entrega en el hotel pero éste lo rehúsa. Llamó a decir que no lo quería, y que si se lo enviaban a su domicilio no lo cogería. Fueron a su casa, dijo que lo rechazaba, y el mensajero se lo tira por encima de la tapia, y ella no ha firmado nada. Llama de nuevo, le dicen que no lo abra y que lo devuelva, pero como se iba de vacaciones y la única opción que le daban era recogerlo en su domicilio y no iba a estar, ya desesperada se lo queda. No le pasan al cobro la cuota mensual de 20 euros y llama a atención al cliente para comunicarlo, y se lo facturan al tercer mes, y lo siguiente que le llega es una factura de 800 euros que devuelve, le llamaron por el impago y abonó el servicio, 121 euros, mediante tarjeta bancaria. En diciembre le cortaron todos los servicios, línea fija, internet y dos móviles. Ha pagado todas las facturas. Solicita la grabación en la que le informaron que no había compromiso de permanencia, ser excluida del registro de morosos, el abono de 241,95 euros, y reitera las indemnizaciones reclamadas.

La empresa reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante debiendo anular la empresa reclamada la factura de fecha 20 de marzo de 2018 por importe de 241,95 € al no estar justificado el cargo "Penalización por baja anticipada en equipo móvil", no constante acreditado el envío del sms que además no refleja el detalle de las condiciones del compromiso de permanencia, ni la grabación en la que se informe del compromiso de permanencia y de sus condiciones. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 241,95 euros no constando acreditada la existencia de deuda habiendo manifestado la empresa reclamada que la parte reclamante se encuentra al corriente de pago, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

DESESTIMAR la solicitud de indemnización al no estar acreditados, justificados y cuantificados daños y perjuicios.

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.

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.

Madrid, 30 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: BEGOÑA PIEDROLA ALEIXANDRE

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

