



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01514.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

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: Decidió cambiar de operadora y le ofertaron, durante 1 año, descuento del 50% sobre la tarifa pero tenía que llevar una alarma; comentó que no iba a instalarla y le indicaron que si no la utilizaba no iba a pagar nada; en ningún momento le informaron de que se consideraba un terminal. La portabilidad de la línea móvil se efectuó el 14/08 el 1/10 la del fijo. Al llegar las facturas detectó que le cobraban un pago de terminal aplazado a cuotas; al reclamar le dicen que era incorrecto; pasaron los meses y en las facturas seguían cobrando el terminal y en noviembre el pago completo del mismo y otro cargo que no correspondía con la factura; devolvió el recibo. En tienda le dijeron que lo había dado de baja, cosa que no hizo en ningún momento y le quitaban el descuento y tenía que pagar el terminal. Cortaron el servicio y le dejaron incomunicada desde primeros de diciembre. Solicita no reclamen ninguna factura devuelta ya que no son conformes con el contrato.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que adquirió un dispositivo por importe de 144 euros, impuestos incluidos, aplazando el pago del mismo en 24 cuotas de 6 euros, impuestos incluidos. Los servicios se encuentran dados de baja. El importe pendiente de pago asciende a 180,98 euros, impuestos incluidos, por la factura emitida el 22/11/2018, así como las dos cuotas de pago a plazos de los meses anteriores que tiene pendiente. Los datos personales han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que sólo firmó un contrato (que es el que ha aportado ella) y no figura ningún dispositivo. El contrato que aporta la compañía, en el que se refleja el precio del dispositivo, no está firmado por ella y no lo había visto hasta que lo ha aportado la compañía. Está conforme en abonar el consumo por el tiempo que ha estado en la compañía pero no el importe que se le ha facturado por el dispositivo.

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 TOTALMENTE la pretensión de la reclamante toda vez que en el contrato, aportado por la operadora, en el que figura el dispositivo entregado (Samsung Dispositivo IoT) por importe de 144 euros no consta firmado por la cliente por lo que habiendo manifestado [REDACTED] que dicho dispositivo se ofreció gratuitamente, **la reclamada, deberá anular el importe de 144 euros**, exento de impuestos, que ha facturado por el terminal en cuestión, al no haber desvirtuado al respecto.

Ahora bien, constan facturadas 3 cuotas del dispositivo, objeto de reclamación, por importe de 6 euros, exento de impuestos, cada una (facturas de agosto, septiembre y octubre de 2018). La primera cuota (factura de agosto) fue reintegrada, según ha manifestado la reclamante; la segunda (factura de septiembre) no fue abonada a la vista del documento de abono de fecha 28/09/2018, aportado por la [REDACTED] (por importe de 7,01 euros, en lugar del total a pagar de 13,01 euros de dicha factura). La tercera cuota (factura de octubre) ha sido abonada. Y un importe final de 126 euros, exento de impuestos, reflejado en factura de fecha 22/11/2018.

Por ello **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad total de TREINTA Y SEIS EUROS CON NOVENTA Y OCHO CÉNTIMOS (36,98 euros)**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 22/11/2018 que constaba pendiente de pago (una vez descontado el importe de 126 euros, exento de impuestos, que figura en ella por el dispositivo y la cuota que abonó en octubre de 2018). Asimismo deberá entregar el dispositivo en cualquier establecimiento de la compañía, demandando justificante de su entrega.

Debiendo, en consecuencia, **la reclamada minorar** el importe de 180,98 euros adeudado a la cantidad acordada de **36,98 euros**, impuestos incluidos, por la factura mencionada y dar de baja cualquier servicio que figurara a nombre de la reclamante.

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.

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**



Comunidad de Madrid

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, 14 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: ADELA CAZALILLA LORENTE

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

