



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01521.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de septiembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la penalización. Se cambió de empresa porque le cobraban más de lo acordado, no se aplicaron los descuentos para que se quedara en menos de 80 euros como se dijo en el contrato verbal, y no le enviaron el contrato. Solicita que no le cobren la penalización.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 27 de diciembre de 2017 se activó el acuerdo comercial alcanzado, que detalla. Anexa el consentimiento otorgado por parte el abonado mediante sms certificado realizada por por parte de una entidad independiente en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia. Asimismo acompaña las condiciones de la oferta. Manifiesta que revisada la facturación no se detecta ninguna anomalía al aplicarse la oferta, y el importe mensual ha sido superior porque se han realizado consumos que no están incluidos dentro de las cuotas. La línea fija tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses o en su defecto el pago de 131,07 euros, por lo que en la factura de 8 de julio de 2018 se facturó el concepto de penalización. El reclamante disfrutó del descuento comprometido desde el 27 de diciembre de 2018 hasta la baja por portabilidad de la línea fija el 20 de junio de 2018. El reclamante adeuda 234,57 euros correspondiente a la devolución de las facturas de 8 de julio, 8 de agosto y 8 de septiembre de 2018, deuda sobre la que formula reconvención. Adjunta copia de la facturación.

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, declarando que la oferta incluía la línea fija, internet, TV y tres líneas móviles por 79 euros. Le facturan servicios que no contrató, cuando llamó para reclamar el futbol le dijeron que iba en el pack y no se podía quitar, no ve futbol ni series. Solicitó reiteradamente la grabación o el contrato escrito y como nunca le llegó y le cobraban mucho más que lo que pagaba a su anterior operador, se cambió de empresa y devolvió los equipos. Solicita que la empresa elimine la penalización.

La parte reclamada aporta escrito al que adjunta la facturación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación que acredite las condiciones de la oferta contratadas, que desde el primer momento la parte reclamante reclamó que el importe de la cuota no era el contratado y solicitó reiteradamente la grabación o el contrato escrito que nunca le enviaron, no reconoce la dirección de correo electrónico que figura en el documento aportado por la empresa reclamada, le facturan servicios adicionales que manifiesta que no solicitó y que la empresa no acredita que se hubieran contratado, y que ha devuelto los equipos. En consecuencia, se entiende justificada la baja solicitada por la parte reclamante, y la empresa debe anular de la factura de 12 de julio de 2018 el cargo Gastos de activación por baja anticipada del servicio por importe de 131,07 euros.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 234,57 euros, debiendo abonar la parte reclamante **103,5 euros** correspondiente a la factura rectificada de 12 de julio de 2018, y 12 de agosto y 12 de septiembre de 2018.

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. Previa 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 20 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, 10 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL