



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01542.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: contrata con la empresa el 2 de octubre de 2018 y lleva tres meses quejándose y esperando respuesta. En la grabación le ofrecen una smart TV de 28 pulgadas, además de un descuento del 50% durante doce meses si añadía una tercera línea móvil gratuita, cosa que hizo (Love familia total) no se corresponde con lo indicado en el contrato.

El día 2 de octubre de 2018 viene el técnico a instalar la fibra contratada durante 1 año y luego 500, pasando a pagar de 70 euros a 124 ó 126 euros. De pagar 70 euros, paga 140 euros.

Solicita que le devuelvan el exceso de cuotas pagadas y que le entreguen el televisor que aparece en la grabación o le quiten la permanencia. Asimismo que le apliquen el descuento de 5 euros a la TV prometida.

En la grabación no aparecen los Chrome cast..., es un añadido. Son dos y solo funciona uno. Devuelve el router, pero no le dejan devolver los Chrome cast.

La empresa mediante escrito de fecha 28 de marzo de 2019, presenta alegaciones informando que en fecha 8/9/18 se activa la línea fija 91766... y a fecha 2/10/18 las móviles 6979..., 6206.. y 6295..., asociándose en un pack Love Familia sin límites, siendo la cuota total a abonar por el cliente x 12 meses ascendía a 97,05 euros y en la oferta aceptada, no consta promocionada una televisión Smart TV.

Adquiere un compromiso de 12 meses para las líneas 6979... y 917664... y para las otras dos líneas móviles, un compromiso de 24 meses. Tras causar baja por portabilidad, se generan cargos por baja anticipada en las facturas de fecha 8 de febrero y 8 de marzo de 2019.



Comunidad de Madrid

Realizan un ajuste por importe de 179,42 euros, correspondiente a la aplicación de la oferta en las facturas de noviembre de 2018 a febrero de 2019, siendo generado sobre las facturas de diciembre y enero que estaban pendientes de abono.

El reclamante tiene pendiente de pago la cantidad de 503,98 euros de las facturas de enero y febrero de 2019 y solicitan reconvencción.

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, a través de su representante según autorización que consta en expediente, y se reitera en su reclamación.

Considera que la grabación de todas las llamadas efectuadas, son esenciales para comprobar que la empresa no cumple con ninguna de las ofertas realizadas. Exhibe unos mensajes recibidos en su terminal, en la que la empresa cita dos pedidos diferentes.

En todo momento puso en conocimiento de la empresa que la tercera línea móvil que tenía que contratar para llegar a la oferta, no la necesitaba y de hecho no la utilizó. Tampoco hace uso de los chrome cast, de hecho solo se instaló uno. Intentó que se los recogieran cuando entrega el router. Acordó una cuota de 84,70 euros y es lo que debería haber pagado durante cuatro meses. Se ha visto obligada a abonar dos cargos con los que no está conforme para intentar solucionar el problema (de 40,75 y 140,24 euros respectivamente).

No quiere abonar ninguna cantidad y que le recojan los chrome cast. Reitera el resto de peticiones.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 19 de junio de 2019, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 del solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción solicitada de la empresa, debiendo la usuaria abonar la cantidad total de 95,86 euros.

La empresa reclamada no aporta la/s grabación/es solicitadas, que permita verificar el contenido y alcance de la oferta realizada al usuario, con carácter previo a la contratación.

La reclamante manifiesta que la cuota acordada, era de 84,70 euros, no siendo desvirtuada dicha afirmación por la empresa.



Comunidad de Madrid

El reclamante acredita que se tramitan dos pedidos, sin diferenciar los paquetes que luego aparecen reflejados en la facturación, comprobándose que hay una línea móvil ([REDACTED]) que no presenta consumo, aunque si, la otra numeración móvil y la línea fija.

La suma de las cuotas – que el reclamante manifiesta, acordó con la empresa-son superiores a los pagos efectuados por la misma, pero la empresa realiza una ajuste en la facturación emitida debiendo abonar el importe (95,86 euros) anulando la empresa el resto de conceptos relativos a penalización y otros cargos reflejados en la facturación de febrero, al no constar debidamente acreditados: cambios de condiciones, compromisos de permanencia etc. Tampoco desvirtúa la compañía la promoción de la TV smart TV.

El reclamante en fecha 7 de febrero de 2017 entrega un route y un descondicionados manifestando que no se recogieron **dos chrome cast** por causas ajenas a su voluntad. Por ello la empresa, debe indicar dentro de plazo de cumplimiento del presente laudo, como entregar los mismos, al igual que la **tarjeta sim correspondiente a la línea móvil** [REDACTED] que está en su poder-, sin que suponga coste alguno al usuario.

En caso contrario, el reclamante podrá disponer libremente de los mismos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 24 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]