

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01549.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de noviembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCe, 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: hizo un contrato con [REDACTED] en un stand del centro comercial. El contrato incluía dos líneas móviles , internet fijo en casa y un móvil y una tablet de regalo. A los tres meses solo había recibido 1 línea móvil e internet en casa y nunca supo nada de la otra línea, ni de la tablet. Llamó varias veces para solicitar todo teniendo respuestas vagas y se da de baja en [REDACTED]

Solicita pagar lo que gastó efectivamente o sea la factura pendiente que en base a la oferta por los 6 primeros meses, que es de 37.95 euros. A mi me llegó 43.09 euros.

La empresa mediante escrito de 29 de marzo de 2019 expone el acuerdo comercial alcanzado con el abonado e indica que la promoción consiste en 22,99 euros al mes durante los seis primeros meses y después 47,95 euros. Permanencia de doce meses y dos líneas móviles las 6778... y la 6624... por cero euros con permanencia de 12 meses.

Anexan consentimiento otorgado y contrato y sms certificado.

Manifiesta que en la factura se van registrando tanto la promoción como los precios ofertados y que no consta ofrecimiento de dispositivos con la contratación de la línea 91134....,6624....y 6778....

La contratación de la línea 6778.....fue cancelada con fecha 30 de enero de 2018, por error de datos y no se ha emitido facturación.

Fuera de la tarifa de la línea 6624... hay llamadas a numeraciones 902 y llamadas internacionales, motivo por el que el importe de las facturas es más elevado.

Existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 386,18 euros correspondiente a la devolución de las facturas emitidas entre febrero y abril de 2018 y solicitan reconvencción.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación, dándose por reproducida toda la información y documentación incorporada al expediente.

Se emite resolución de suspensión con fecha 6 de septiembre para requerir al reclamante y reclamado contratos suscritos – incluida la de la línea 677886...” así como al usuario, la acreditación relativa al ofrecimiento publicitario de la empresa relativa a la entrega de “tablet” u otros equipos según su manifestación.

La empresa aporta grabación relativa a la línea 6778... así como contrato y certificación sms. El reclamante aporta copia del presupuesto elaborado en fecha 3 de enero de 2018.

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 reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa debiendo el usuario abonar la cantidad total de 75,90 euros correspondiente a las facturas reclamadas por la empresa, emitidas en febrero y marzo de 2018. Se debe anular íntegramente la emitida en abril de 2018.

El usuario aporta copia de publicidad/ presupuesto en los que se indica que la cantidad acordada es de 37,95 euros, los seis primeros meses. No desvirtúa la compañía dicha tarifa ya que aporta una copia de contrato que no tiene la firma del reclamante, ni hay constancia de que haya prestado su consentimiento por otras vías.

La grabación telefónica aportada por la empresa es relativa a la portabilidad de la línea móvil 6778... y se efectúa el día 19 de febrero de 2018, en la que la empresa se compromete a efectuar esta portabilidad de la empresa en ese momento, comprobándose que la misma no se da de alta. No aparece esta línea en la facturación que la empresa reclama, ni consumo realizado desde la misma.

El reclamante no acredita suficientemente que la empresa se comprometiese a efectuar un regalo de la tablet /móvil .

La empresa debe anular los importes correspondientes a penalización por gastos de baja anticipada del servicio al considerarse que la empresa ha incumplido el compromiso acordado el 31 de enero de 2018 y por tanto no procede penalización por este concepto.

Procede la anulación del concepto de promoción del móvil al no haber quedado probado que el reclamante adquiriese éste. No consta en el expediente compromiso relativo a una supuesta adquisición o financiación ni detalles de las condiciones aplicables al cargo de “*penalización por promoción del móvil*”.

Una vez abonada la cantidad reseñada, se considerará al reclamante al corriente de pagos con la empresa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

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

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, 27 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL