



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01572.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de septiembre de 2019 se ha 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, 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 que contrató con [REDACTED] el pack "one familia series" (internet, fijo, 2 líneas de móvil con llamadas ilimitadas y 12 Gb cada una) nunca pusieron esta tarifa, sino una de 200 minutos y 6 Gb cada línea. Después de dos facturas incorrectas en las que quieren cobrar el exceso de consumo por encima de 6 Gb y más de 15 llamadas. En repetidas ocasiones llaman para intentar solucionar el problema pero lo único que obtienen fue faltas de respeto al colgar. Devuelven las facturas y les cortan las líneas, por lo que tienen que cambiar de compañía. Solicita las facturas correctas de los dos meses de uso con con la tarifa ofertada desde el principio, con el importe correcto para subsarlo y eliminación de la penalización por permanencia. No le han dado servicio y les han obligado a contratar con otra empresa por cortar el teléfono. Aporta documento de la oferta comercial.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de mayo de 2019 del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la tarifa contratada se corresponde con los servicios disfrutados y con los importes facturados, detectándose exceso en el consumo de datos y minutos, por lo que no procede eliminar el compromiso adquirido. La reclamante tiene un importe pendiente de pago que asciende a 277,03 euros perteneciente a las facturas emitidas desde octubre de 2018 hasta febrero de 2019-ambos inclusive-, solicitando 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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que quiso devolver el router y le dijeron que no se lo aceptaban hasta que pagara la deuda. Conserva en su poder todavía el router. Solicita que le abonen los 5 euros de la tarjeta Sim que tuvo que comprar porque la que le enviaron estaba defectuosa y pagar los tres meses que tuvo servicio al precio contratado de 60 euros, que recojan el router y anulen la factura de 80,07 euros.

La parte reclamada no aporta escrito de 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar acreditada la oferta comercial mediante la documentación aportada

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

por la parte reclamante, observándose que no se aplican las condiciones de llamadas ilimitadas y 12 Gb en las dos líneas móviles, lo que ha supuesto que se haya facturado consumo fuera de tarifa y el importe de la facturación fuera superior a la cuota contratada. En consecuencia, la empresa reclamada debe rectificar el importe mensual facturado a la cantidad de 60 euros, anular la factura de 15 agosto de 2019 por importe de 80,07 euros que no refleja consumo, abonar a la parte reclamante 5 euros del importe de la tarjeta sim, que se entregó defectuosa, y realizar las gestiones necesarias para la recogida del router en el domicilio de la parte reclamante.

ESTIMAR PARCIALMENTE la recovención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe 277,03 euros, debiendo abonar la parte reclamante **175 euros**, compensando los 180 euros por los tres meses de servicio que debe abonar y los 5 euros del importe de la tarjeta sim que le debe reembolsar la empresa reclamada.

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.

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 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, 13 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL