



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01579.0/2019

CLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

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: el pasado mes de diciembre pasa dos de sus líneas de [REDACTED] a [REDACTED] y la primera le hace una nueva oferta de 95 euros de todo el paquete de sus teléfonos. No se cumple la oferta y le llega una factura de 699,97 euros, según ellos de una penalización, aparte de la factura del mes corriente por importe de 131,74 euros, que sí paga.

En vista de esto, vuelve a [REDACTED], rechaza una nueva oferta que le hace [REDACTED] y le llega nueva factura de 1280 euros. Solicita que se anulen los importes reclamados y se pacte la penalización que realmente corresponda a los días que faltaba para el vencimiento.

La empresa presenta alegaciones mediante escrito de fecha 29 de marzo tras un estudio de la reclamación, les informamos de que, en la contratación inicial de la línea [REDACTED] con fecha 05/12/2017, el abonado adquiere un terminal LG Q6, abonando un importe mensual de 7 € (IVA incluido) durante 24 meses, sobre el que se activó un descuento de 1€ (IVA incluido) durante 24 meses, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el Servicio Móvil. Realiza una baja por portabilidad el 10/01/2019, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia de la línea [REDACTED].

[REDACTED] con fecha 29/03/2019 ha aplicado un ajuste por importe total de 708,62 € (IVA incluido), en relación a los cargos por baja anticipada de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], y de los cargos por el dispositivo Samsung G.TAB A 10.1 WF del que el cliente desistió de las facturas de fecha 23/12/2018 y 23/01/2019 que constan pendientes de pago.

Los datos de portabilidad son diferentes.

Para finalizar les comunicamos que, tras los ajustes realizados existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 526,12 € (IVA incluido), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 23/12/2018, 23/01/2019 y 23/02/2019. Les adjuntamos las facturas.



Comunidad de Madrid

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. Informa que todos los terminales están pagados en la actualidad y que le quedaban dos meses en el compromiso de tarifa plana, que en total era de doce meses.

Después de todas las incidencias acaecidas ha perdido tres de sus líneas : 604..., 605... y 691..
En fecha 21 de enero de 2019, entrega el router y la tablet.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, se dan por reproducidas las alegaciones 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 de la solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, debiendo **abonar la usuaria la cantidad total de 67,79 euros**, correspondiente a la parte proporcional de los meses que restaban para cumplir el compromiso de tarifa.

Una vez examinada la documentación que obra en el expediente, se comprueba que los compromisos de permanencia en tarifa acordados, son de doce meses y que cuando se cursa la portabilidad de las líneas, restaban dos meses para el cumplimiento total de dicho periodo.

Ha quedado, igualmente acreditado, que la reclamante por causas ajenas a su voluntad ha perdido tres líneas de teléfono y que hizo entrega de los equipos que estaban en su poder (router y tablet) el día 21 de enero de 2019, por lo que dichos cargos de las facturas emitidas, deben anularse por la compañía.

Se considera que la empresa, no ha justificado debidamente el incremento en la cuota de los servicios constatada en las facturas emitidas a partir de diciembre de 2018 por lo que la reclamante solo debe abonar, la parte proporcional de los meses restantes del compromiso de tarifa adquirido, y no la totalidad de la misma.

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.



Comunidad de Madrid

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, 24 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL