



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01585.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 21 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 lo siguiente: En febrero de 2018 ofrecieron un servicio gratuito, sin permanencia y regalo de un altavoz por ser cliente. Detectó que le estaban cobrando el altavoz y no dieron ninguna solución. Amenazan con inscribirle en lista de morosos. Dijeron que no existía ninguna grabación de ese día; la conversación remitida por la compañía es falsa. Solicita la devolución del importe reclamado y el restablecimiento de su honor e integridad moral. Reclama la cantidad de 289,87 euros.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el 28/02/2018 aceptó un dispositivo "altavoz Monster", a plazos, sin pago inicial y 2,50 euros, impuestos incluidos, durante 24 meses, llevando asociado un compromiso de permanencia en la tarifa de 24 meses, o en su defecto el pago de 84,10 euros, exento de impuestos. Las facturas emitidas desde la de fecha 16/03 a la de fecha 16/07/2018 son correctas. A 28/03/2019 se encuentra al corriente de pago con la compañía con respecto a la línea citada.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. A 18/06/2019 se encuentra al corriente de pago con la entidad con respecto a la línea citada.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 económica del reclamante al quedar acreditado que el altavoz "monster BT 100, Speaker se proporcionó a coste cero, según consta en albarán de entrega 2010271777, de fecha 1/03/2018, condición no desvirtuada por la compañía toda vez que no ha aportado grabación de la oferta realizada sino una transcripción escrita de la misma que carece de valor probatorio en esta reclamación y que el [REDACTED] manifiesta no ser verdadera. Asimismo la reclamada no ha acreditado los importes que ha facturado por baja anticipada y cambio de condiciones en tarifa, en la **factura de fecha 19/07/2018** por lo que deben ser anulados.

Por la factura mencionada, el reclamante debería haber abonado 46,83 euros, impuestos incluidos, por el consumo efectuado, tarifa y cuotas de otros terminales que no son objeto de esta reclamación, en lugar de los 289,87 euros, impuestos incluidos, facturados y que constan abonados en su totalidad, lo que supone **un saldo a su favor de 243,04 euros** por dicha factura. Ahora bien se constata que en factura de fecha **19/06/2018** se ha cargado un importe de **2,5 euros**, exento de impuestos, por un plazo del altavoz, objeto de reclamación, importe que debe ser reintegrado también.

En consecuencia, **la reclamada deberá**:

- **Anular los importes facturados** por baja y cambio de condiciones (**193,04 euros**, exento de impuestos) y por el altavoz en cuestión (**50 euros**, exentos de impuestos) en factura de fecha 19/07/2018.
- **Reintegrar al reclamante la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (245,54 euros)**, exenta de impuestos.
- **Anular la factura de fecha 19/08/2018**, emitida por importe de 12,10 euros, impuestos incluidos, por gestión de cobro facturado toda vez que no hay consumo efectuado en ella ni cuotas por tarifa.

No procediendo ningún otro reintegro, por posible cuota facturada del altavoz reclamado, al no haber sido aportadas otras facturas que acrediten el cargo.

En cuanto a la pretensión del reclamante de restablecimiento de su honor e integridad moral, este Colegio Arbitral no entra a conocer, careciendo de competencia en la materia al no ser objeto de arbitraje de consumo. Queda expedita la vía judicial

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 21 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL