



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01656.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de julio de 2018 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 el incumplimiento de la empresa, le dejaron sin servicio, le quitaron los números telefónicos causándole daños económicos y otras incomodidades, tuvo que suspender los estudios por internet, perdió fotos, vídeos y documentos que se encontraban en el móvil y los contactos que tenía. Solicita que se sancione a la empresa y reclama 5.000€. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos en el que indica que en junio de 2016 contrató una tarifa de 24,95€ con un compromiso de permanencia de 12 meses, que la compañía no cumplió, el día antes de finalizar el contrato contactó con la empresa para no continuar, pero insistieron tanto que le convencieron y contrató una oferta de 35 euros sin compromiso de permanencia, dejando muy claro que no podía pagar más mensualmente, y la primera factura que le llegó fue de 45€, reclamó y le pasaron el recibo, por lo que lo dio de baja y también se dio de baja en el servicio y le seguían llegando facturas.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta un descuento el 15 de junio de 2017 que consistía en un 50% sobre la cuota mensual Pack Ahorro Full durante 12 meses con un compromiso de permanencia de 12 meses. El reclamante no acredita la oferta que indica, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. El 28 de julio de 2017 se procedió a aplicar una suspensión temporal de la línea fija y la línea móvil por impago de las facturas emitidas, y con fecha 3 de enero de 2018 se procedió a aplicar la baja de las líneas por impago. El reclamante adeuda 292,72€ correspondiente a la devolución de las facturas que adjunta, deuda sobre la que formula reconvención.

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 aporta escrito alegando que su intención es que reparen el daño causado, y dejar en evidencia los abusos y estafa de estas empresas que abusan de los ciudadanos.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y reconvención.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar las condiciones de la tarifa reclamada, el tiempo que el servicio estuvo suspendido, y que en la facturación no aparece el descuento del 50% alegado por la empresa reclamada, por lo que se rectifica el importe de las facturas de 23 de junio y 23 de agosto a 35 € cada una, y la empresa reclamada debe anular las facturas emitidas desde el 23 de agosto.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda por importe de 292,72 euros, debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de **70 euros**.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser los daños personales objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios físicos, quedando expedita la vía judicial.

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.

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. 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 20 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, 18 de julio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL