



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01669.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de septiembre 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 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 las incidencias en la prestación de los servicios, no aplican la oferta comercial, facturan cuota por adelantado, cortan los servicios, una tarjeta sim llega destrozada y tiene que comprar otra por 5 euros, se porta a otro operador y recibe facturación cuando no tenía compromiso de permanencia, no tenía servicio y devolvió los equipos. En enero le reactivaron el servicio porque quisieron. Solicita pagar 83,33 euros de un día de servicio del mes de octubre, y el mes de noviembre y diciembre, 41 euros cada mes según la oferta comercial y sin todos los servicios, y descontar los 5 euros de la tarjeta sim, que da un total de 78,33 euros. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos y adjunta documentación que queda incorporada al expediente.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se hizo abono por importe de 130,88 euros para reajustar la tarifa. En la grabación del contrato sí contrajo una permanencia sobre el servicio de fibra con penalización por la baja durante los tres primeros meses. La reclamante adeuda 346,52 euros sobre la que formula 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 aporta escrito alegando que montaron la instalación dos días después de lo pactado y funcionó una semana después, una tarjeta sim llega rota tiene que comprar otra con un coste de 5 euros que no le han devuelto y le supone 6 días sin servicio y tres desplazamientos a la tienda, la primera factura por un sólo día de servicio es de 106,36 euros, la paga el día 15 de noviembre y la devuelve el 22 de diciembre y al día siguiente cortan la línea, aún cuando llamó variad a reclamar porque en la grabación el envío es gratuito y lo cobran y le cobran un mes por adelantado., la segunda factura es de 84 euros cuando tenía que haber sido de 41 euros, reclama porque además incluyen 10 días en los que no han dado servicio. La tercera factura es por 280,59 euros por cancelación del contrato. Devuelve los recibos por las cantidades exageradas y solicita pagar lo contratado, cortan las dos línea móviles y la fija en navidades sin previo aviso. Cambia de operador, le reclaman 346,52 euros, solicita arbitraje y le incluyen en registros de morosos. Solicita anulación de la deuda por incumplimiento del contrato desde el primer día y por los daños y perjuicios que le han ocasionado, anulación de sus datos de los ficheros de morosos, y sino

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

abonar 78,33 euros por los servicios prestados sin descontar los daños y perjuicios y borrar sus datos de registros de mososos. Adjunta audios y grabación de la contratación.

La parte reclamante asimismo comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente manifestando que estando en otro operador le llamaron varias veces con ofertas, y la última que le ofrecieron por 41 euros la aceptó porque le resultaba más económica que la suya, y en la primera factura por un día le facturan 106 € y la siguiente de 85 € reclama y devuelve los recibos bancarios. En navidades le cortan la línea sin avisarle previamente. Reitera su pretensión formulada por escrito.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar las incidencias en la facturación no resueltas que motivó la baja de los servicios, por lo que la empresa reclamada debe anular la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia y reducir el importe de la deuda a la cantidad de 78,33 € correspondiente al consumo realizado que es correcto.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 346,52 €, debiendo abonar la parte reclamante 78,33 €.

Una vez abonada la citada deuda la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido inscrita.

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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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, 03 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

