



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01809.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 16 de julio de 2018 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 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 lo siguiente: Con fecha 7/03/2018 la compañía procede al bloqueo del servicio de internet, línea fija y móvil, teniendo que contratar otro servicio con otra compañía. No solucionaron la factura de octubre de 2017, en la que cargaron un terminal Iphone 7 plus que había cambiado (entregaron uno sin retirar el que proporcionaron en un primer momento y que luego fue retirado por la compañía). Solicita la baja del servicio con fecha 7/03/2018; retirada de la permanencia; anulación de la factura de octubre de 2017 y poder pagar los 35,50 euros cada mes hasta cumplir las 24 cuotas por el terminal mencionado.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la parte reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 27/07/2017 adquirió terminal Iphone 7 plus negro, abonando un importe mensual de 35,5 euros durante 24 meses, comunicó que lo había recibido en rosa y que no deseaba quedarse con el recibido; se procedió a gestionar la recogida que no llega a efectuarse, realizándose un cargo de 751,24 euros, por no devolución, en factura de fecha 23/10/2017; dicho importe fue ajustado con fecha 4/12/2017 y aplicado como descuento en factura; en esa misma fecha, por error también se solicita la recogida del Iphone negro y al recepcionar el rosa, se realiza de nuevo el cargo abonado (751,24 euros exento de impuesto) en la misma factura y se procede al envío nuevamente del terminal y gestionar la recogida del rosa (una vez recepcionado se anulará el importe facturado por penalización por devolución defectuosa). En cuanto a las penalizaciones, por la adquisición del terminal adquirió un compromiso de permanencia de 24 meses; con fecha 12/12/2017, adquirió un descuento del 30% sobre la cuota de la línea fija con un compromiso de 12 meses o en su defecto el pago de 83,43 euros, exento de impuestos. No es posible el pago de las cuotas del terminal a plazos una vez dada de baja las líneas en la compañía por lo que se facturaría un cargo correspondiente por las cuotas pendientes. El importe pendiente de pago asciende a 736,96 euros, impuestos incluidos, por la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

devolución de las facturas J576171491 y J582213250, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 mediante representación debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. No se niega a abonar el consumo efectuado. Solicita se fraccione el pago de la posible deuda a abonar.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, mediante escrito, incluido en el expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 919,11 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas J576171491 y J607089283, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 del reclamante al quedar acreditado que la compañía ha efectuado dos cargos por importe de 751,24 euros cada uno y un sólo abono efectivo, por la misma cantidad, por un terminal que se adquirió a plazos, y cuyas cuotas mensuales carga también en las facturas aportadas, por lo que no procede el segundo cargo de 751,24 euros efectuado. Ahora bien, el reclamante ha solicitado la baja en la compañía en marzo de 2018 tal y como ha manifestado y debe abonar, el consumo efectuado y las cuotas que queden pendientes del terminal. Por ello **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de NOVECIENTOS CUATRO EUROS CON CUARENTA Y SIETE CÉNTIMOS (904,47 euros), impuestos incluidos**, por las facturas de fechas 23/10/2017 (92,73 euros –rectificada–), 27/01/2018 (87,49 euros), 27/01/2018 –periodo del 22.11 al 21.12– (277,03 euros) y 27/02/2018 (-14,28 euros), de las que no ha acreditado su pago **y por las 13 cuotas pendientes del terminal adquirido (461,50 euros).**

A su vez **la reclamada deberá:**

- **Minorar** el importe de 919,11 euros, sobre el que había solicitado reconversión, a la cantidad acordada de **904,47 euros**, impuestos incluidos, por las facturas citadas y por las cuotas pendientes del terminal adquirido, objeto de controversia.
- Hacer efectiva la baja de los servicios, con fecha 7/03/2018, tal y como ha manifestado el reclamante.
- **No facturar importe** alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos. **Fraccionar el cobro de la deuda**, en 4 mensualidades consecutivas, de igual importe, a razón de 226,11 euros/mes, siendo las fechas de vencimiento 1/10/2018, 1/11/2018, 1/12/2018 y 1/01/2019

Se aconseja al reclamante devolver a la compañía los equipos proporcionados (router, ont...), para evitar que se facture por ellos.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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.

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, 16 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL