



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01980.5/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que en febrero de 2017 le ofrecieron unas condiciones por 58 euros, IVA incluido, que nunca se ha cumplido, cada mes le cobran cantidades distintas y siempre importes superiores a 80 euro, además de no tener llamadas gratis desde el fijo ni todo el futbol, ha realizado multiples llamadas y no ha obtenido solución, aisladamente han realizado alguna rebaja, informandole que dicha oferta es mentira; añade que la oferta incluia como regalo una TV, que consta como deuda, pasandole a cobros cada vez que llama para aclarar esto, el contrato que [REDACTED] facilita no lo formó, no es suya la firma que aparece en el mismo. Solicita que se le devuelvan la diferencia de lo cobrado y los 58 euros ofertados, desde febrero de 2017, así como poder irse a otra compañía sin penalización.

La parte reclamada alega que el acuerdo comercial alcanzdo con el abonado en fecha 20/02/2018 consistente en una promoción consistente en la línea [REDACTED] Internet Fibra 400/400 + línea 53,95 euros/mes, impuestos indirectos incluidos, cuota internet 5 euros/mes, impuestos indirectos incluidos de descuento durante los 24 primeros meses, dispositivo Toshiba SMART TV 32 L3733DG Negro, 5,00 euros/mes impuestos indirectos incluidos x 24 meses, en la línea [REDACTED] tarifa Pack Sin Límite 11GB 16 euros/mes, impuestos indirectos incluidos. Por deferencia comercial se realizó con fecha 08/10/2018, una devolución de 63,96 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha 08/06/2018, 08/07/2018, 08/08/2018 y 08/09/2018 en relación a la cuota de la línea [REDACTED] esta devolución consta aplicada como descuento en la factura de 08/10/2018, se activó además en fecha 08/10/2018, un descuento del 100% sobre cuota mensual TP de Voz + Internet durate 5 meses en la línea [REDACTED] aplicado a las factras 08/11/2018, 08/12/2018, 08/01/2019, 08/02/2019 y 08/03/2019, el reclamante debe un importe de 438,99 euros, impuestos incluidos.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que en tienda un comercial le ofreció un contrato por un importe de 43 euros más 16 euros por fútbol, total 58 euros, un TV de regalo, que le cobran, y un cheque de amazon por 50 euros, al ver que incumplían realizó multitud de llamadas mandándole, en compensación, un termino para móvil I, que no pidió, y una tablet, que también le cobran. Muestra al colegio un documento con anotaciones, que dice son del comercial que le atendió, declara que devolvió los aparatos y muestra documento comprensivo de la publicidad. Hasta el momento que deja de pagar le han cobrado de más la cantidad de 180,23 euros, a partir de aquí tiene que pagar cuotas por servicio y dispositivo de móvil.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, admitida la cuota de 58 euros, que la reclamada no desvirtúa, y no acreditando debidamente la empresa reclamada las condiciones contractuales pactadas, tras hacer las compensaciones oportunas, excesos por incumplimiento, defectos y pendientes de pago, **el reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 19,42 euros, impuestos incluidos**, sin que deba ninguna otra cantidad por cualquier otro concepto.

Estimar parcialmente la reconvencción formulada por la parte reclamada, al quedar, tras realizar las compensaciones oportunas, un saldo pendiente de pago en la cantidad de **19,42 euros, impuestos incluidos, debiendo la reclamante realizar dicho pago a la empresa reclamada.**

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.



Comunidad de Madrid

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, 25 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

