



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02363.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de septiembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 que contrató el 9 de mayo una oferta de 34,50 euros incluyen línea fija y dos líneas móviles a nombre de distintos titulares. La empresa desoye la solicitud de baja y ha seguido cobrando. Solicita confirmación de baja en la fecha inicialmente solicitada, reembolso de las cantidades cobradas indebidamente desde la citada fecha, y la liberación de la línea/bucle. Reclama 330 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha hecho un abono de 127,18 euros en referencia a la oferta reclamada, rectificando facturas emitidas entre el 15 de junio y el 15 de noviembre de 2018. No consta la recepción de la documentación necesaria para realizar el cambio de titular. Las líneas se encuentran desactivadas por petición de sus respectivos titulares. La línea el titular solicitó la activación de una línea nueva ya que no disponía de dicho servicio en su domicilio. La línea tiene cuota totalmente gratuita mientras mantenga activado el paquete, y al igual que la línea fija se incluyó en la contratación realizada en tienda. Dicha línea no ha generado cargos en factura, y tras solicitar su desactivación el 15 de marzo del año en curso, el reclamante decidió mantener dicha línea activa.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que considera más altas las cantidades a devolver, así como la correspondiente a la factura de mayo, cuya rectificación y abono solicita. Que tiene en su poder la publicidad y se siente engañado en la tienda. Aporta documento de representación de los titulares de las líneas

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, manifestando que es el titular de la cuenta bancaria en la que se abonan todas las líneas objeto de reclamación. Acudió en mayo de 2018 a una tienda para contratar un pack por 34,50 € durante 12 meses, con tres líneas de tres titulares distintos y la comercial de la tienda les dijo que al estar las tres líneas domiciliadas en la misma cuenta bancaria no había problema para incluirlas en el mismo pack y no les solicitó ninguna documentación, ni les dijo que tuvieran que cambiar el titular de las líneas a uno solo. La comercial lo que hizo fue activar una línea fija y una línea móvil nuevas sin que se dieran cuenta porque se firma en una tableta en la que no se ve el contenido del escrito. Tuvieron y pagaron dos líneas fijas en el mismo domicilio sin saberlo, y una línea móvil que desconocía y nadie usaba. Se dio cuenta de la incidencia porque en lugar de una sola factura del pack recibía tres facturas, la del pack y las de la línea fija y de la línea móvil que no se incluyeron, reclamó y le recomendaron que lo mantuviera durante 12 meses. Ha recibido el reintegro de 127,18 euros que manifiesta la empresa. Solicita 437,46 euros correspondiente a la diferencia entre lo que le han cobrado durante 12 meses por todos los servicios activos y lo que deberían haber cobrado, más lo que le han devuelto en mayo. Aporta al expediente el detalle del cálculo.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente atención comercial recibida en la tienda donde contrató, que no informó de la necesidad de cambiar la titularidad de las líneas a la misma persona, ni requirió ninguna documentación, para que pudieran ser incluidas las tres líneas en el mismo pack, habiendo activado el comercial sin conocimiento de la parte reclamante dos líneas nuevas, una fija duplicando el servicio en el mismo domicilio, y una línea móvil que no refleja consumo. En consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **437,46 euros** cobrados de más durante 12 meses desde la contratación del pack objeto de reclamación.

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.

Madrid, 23 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

