



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02455.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de septiembre 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: hace una portabilidad y [REDACTED] le hace una oferta en contrato, llamada tarifa love esencial, el 7 de agosto de 2018. La tarifa era para los seis primeros meses de 41,58 euros. Los siguientes recibos serían de 51,95 euros pero en la primera factura se cobran 55,26 euros. Se hizo una reclamación en tienda y le dijeron que era un error y que vendría el descuento en la siguiente y no ha sido así. Ha pedido el contrato real. En diciembre le hicieron un cargo de 81,83 euros que devolvió. Solicita que dejen de amenazar por sms, teléfono y por escrito y no le cobren el importe de la penalización.

La empresa mediante escrito de fecha 26 de abril de 2019 presenta alegaciones informando que se ha realizado comprobación de facturas por la línea fija 91380.. y 6475...y se ha aplicado correctamente los servicios contratados. Estas líneas se han dado de baja en fecha 13/11/18 y el 8 /11/18 generándose un cargo por baja anticipada. En la actualidad el cliente tiene un importe pendiente de pago que asciende a 133,04 euros correspondiente a la factura de noviembre de la línea móvil y un importe de 81,83 euros correspondiente a la factura de 13/12/18 de la línea fija. Señalan que las presentes actuaciones serán válidas para las siguientes fases del proceso.

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. Informa que el router ya fue entregado. Reitera asimismo su petición inicial.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de septiembre de 2019 reiterando las alegaciones presentadas con anterioridad.

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 de la solicitante, **así como PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, debiendo **abonar la reclamante la cantidad total de 74,82 euros**, correspondiente a la suma de los cargos correspondientes a 1 día de facturación de la cuota y consumo línea fija y cuota y consumo línea móvil hasta la fecha de la baja ( 7/11/18).

Se deben anular las cuantías correspondientes a los cargos de baja anticipada así como por no devolución del equipo, reflejadas en dichas facturas.

Queda acreditado, según se desprende de la copia de la publicidad entregada a la reclamante, que la tarifa aplicada a la usuaria no coincide con el servicio prestado, y que en fecha 18/09/18 se comunicó dicha incidencia, en una consulta de peticiones.

Asimismo consta probada la entrega del equipo " router livebox fibra" en tienda con fecha 20 de noviembre de 2018.

Procede el abono de las cuantías correspondientes al servicio prestado durante el periodo que ha permanecido en situación de alta con la empresa.

Una vez abonada la citada cantidad, se considerará a ésta al corriente de pagos con la compañía debiendo realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



## Comunidad de Madrid

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

Prevía 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 al principio.

Madrid, 18 de septiembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL