



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02463.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

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: la empresa contacta telefónicamente con ella y ofrece tarifa plana con llamadas ilimitadas en fijo + tarifa plana con llamadas ilimitadas en móvil 4G + fibra óptica de 300 megas, con precio 37 euros mensual y compromiso de 12 meses.

La primera factura del periodo 22 de agosto a 7 septiembre es abonada por el banco pero la segunda por importe de 94,55 euros, le dicen que es un error, se rectifica pero sigue presentando diferencia por lo que no paga la cuantía girada 48,39 euros, sino 35 euros. Cortan el teléfono el día 4 de diciembre. Solicita ser dada de baja, sin coste de permanencia y rectificar las facturas por el importe correcto.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que el contrato se realizó telefónicamente y que nunca se lo mandaron por escrito. Que se interesó desde el primer momento por aclarar esta incidencia y que pagó las cuotas acordadas para los periodos en los que estuvo de alta a excepción de lo comprendido entre noviembre y 10 de diciembre. Solicita pagar



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de septiembre de 2019 y se opone a la reclamación. Señala que la promoción a la que alude la usuaria sería para seis meses, llevando asociado un compromiso de 12 meses. Se acompañan condiciones de la oferta disponible en la página web de la empresa.

Indican que se realizan ajustes en facturación por los consumos realizados hasta el 8/11/18, fecha en la que [REDACTED] activa la cuota mensual tarifa plana de llamadas nacionales y móviles.

Con fecha 4 de junio de 2019 se realiza un ajuste de 5,38 euros correspondientes a los consumos de la línea fija emitidos con fecha 8/09/19.

La reclamante disfruta del beneficio hasta la fecha de baja: 12/12/18 en que cursó baja, sin que hubiere finalizado el compromiso de permanencia.

Tras las anulaciones realizadas, queda pendiente de pago la cantidad de 169,95 euros correspondiente a la devolución de las facturas de diciembre y enero de 2019.

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, y **PARCIALMENTE** la reconvenición de la empresa, debiendo **abonar ésta la cantidad total de 31,65 euros** correspondiente al consumo pendiente de noviembre y hasta el 12 de diciembre de 2018, fecha en que la empresa señala que se hace efectiva la baja.

La compañía debe anular los cargos correspondientes a penalización por baja anticipada del servicio.

La empresa aporta copia de verificación electrónica de los servicios contratados el 21 de agosto de 2018, comprobándose que no coinciden las cuotas y cargos aceptados con los que se reflejan en la facturas impugnadas. La compañía en sus alegaciones admite una serie de ajustes posteriores debidos a la falta de activación de la tarifa plana de llamadas nacionales a móviles.

Se considera que esta situación no es imputable a la interesada, que sí ha cumplido con el abono de las cantidades acordadas y que contacta con la empresa en diferentes ocasiones para solucionar esta situación, por lo que se estima que la baja del servicio está justificada y no procede penalización por este concepto.

La reclamante aporta documentos de pago de fechas 25 de octubre y 26 de diciembre de 2018 por importe total de 102,79 euros. Teniendo en cuenta los periodos de facturación mensuales que comprenden de 08.. a 07... de cada mes- y partes proporcionales de agosto y diciembre, teniendo en cuenta el importe de la cuota acordada (37 euros), restaría por abonar la cantidad señala anteriormente que asciende a 31,65 euros.

Abonada esta cantidad la reclamante se considera al corriente de pagos y la empresa debe 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.



Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.

Madrid, 18 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

