



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02536.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de octubre de 2018 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 que no se facturaba la oferta contratada y al no resolverse la incidencia se tramitó la baja. Solicita que anulen y rectifiquen la facturación objeto de controversia procediendo a aplicar en la misma la tarifa contratada, así como a cancelar los importes cobrados en concepto de penalización, reintegrando los importes abonados en exceso, y que se cancelen sus datos personales de sus ficheros. Reclama la cantidad de 42 euros.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la primera factura fue más elevada por el cobro de la cuota fija de la tarifa de forma adelantada. El descuento ofertado se estaba aplicando correctamente en el precio de la cuota del paquete. En la grabación de la contratación se hace mención a los gastos de gestión si se da baja en los tres meses siguientes a la instalación, por lo que al darse de baja el 7 de diciembre de 2017 se ha facturado. Se adjunta grabación. La reclamante adeuda 201,67 euros, cuya reconvencción solicita.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, adjuntado facturas de octubre y noviembre dd 2017 donde manifiesta que se puede comprobar los cargos extra que se cobran más allá de los 53 euros/mes con el 50% de descuento, y los correos electrónicos con la empresa que ignoran su reclamación que es por los gastos extra que facturan y no por el 50%.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y solicita la devolución de 45€, y la anulación de 188,7123 € reclamados de la factura del mes de enero de 2018 y manifiesta no estar conforme con la reconvencción solicitada por la empresa reclamada puesto que el pago de la tarifa por adelantado aparece en las condiciones del contrato que no es el objeto de la reclamación sino la facturación errónea según la tarifa contratada y que por tanto no es exigible la penalización por baja anticipada y las facturas emitidas entre el mes de noviembre de 2017 a ARBCRS32



Comunidad de Madrid

enero de 2018 se tienen que emitir conforme a la tarifa pactada, cuestión que no ha entrado a valorar la empresa.

Asimismo la parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente manifestando que no entendía el importe tan elevado facturado y porqué le facturaban la tarifa S en el móvil. Intenta reclamar por teléfono y no le atienden por lo que al recibir la segunda factura reclama por escrito. Le informan que la cuota del fijo se factura por adelantado, y que si no desea el servicio de identificación de llamadas debe solicitar la baja, pero no le explican porqué le facturan la TV. En cuanto al servicio de HBO se dio de alta sin darse cuenta porque había dos formas de contratar en la web y como no lo sabía se equivocó. Solicita la baja en la empresa sin ser consciente del compromiso de permanencia, prestándole el servicio el nuevo operador a partir del 5 de diciembre de 2017. Pagó las dos primeras facturas y devolvió la tercera que incluye la penalización. Solicita la anulación de la deuda y la exclusión del registro de morosos. Aporta copia de la factura pendiente de pago.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y reconvención.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que en las reclamaciones escritas aportadas al expediente se comprueba que la empresa contestó con celeridad y antes de que la reclamante hubiera solicitado la baja. La reclamante fue informada del cobro por adelantado de la cuota, motivo por el que se incrementó el importe de la primera factura, cuando reclamó por la facturación del servicio de identificación de llamadas por importe de 2 € (iva incluido) se le informó sobre el citado servicio y sobre el modo para solicitar la baja, que la reclamante solicitó siendo desactivado por la empresa que no lo volvió a facturar y realizó en facturación el correspondiente ajuste, la reclamación del cargo de 8,70 € en la primera factura del Plan Móvil S fue atendida, no volviéndose a facturar y habiendo manifestado la empresa que procedería a su abono mediante descuento en factura, y en cuanto al servicio de HBO que la empresa no ha facturado, la reclamante manifiesta que se debió a un error al darse de alta en la página web. En consecuencia, se considera que la reclamante fue atendida a través del servicio de atención al cliente, que las incidencias se fueron resolviendo, si bien se observa que queda pendiente el abono de 8,70 € del Plan Móvil S y 1,50 € del servicio de TV Total gratuito durante tres meses tras los ajustes realizados por la empresa, que no se consideran de la relevancia suficiente para justificar la baja de los servicios. De acuerdo con la información escrita y la grabación sólo existía un compromiso de permanencia de 3 meses con una penalización de 150 € por la instalación de la fibra, por lo que se rectifica el importe del cargo por gastos de gestión de [REDACTED] fibra, y se aplican los citados abonos pendientes, siendo el importe total de la factura de 1 de enero de 2018 116,73 € (iva incluido).

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 201,67 euros, debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de **116,73 euros (iva incluido)** correspondiente a la factura de 1 de enero de 2018.

Una vez que la reclamante haya abonado la citada la deuda la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluida.

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.



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.

Madrid, 01 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

