



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02541.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono asociado:

En Madrid, a 16 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 disconformidad con los importes facturados. La compañía no ha cumplido el compromiso de anular permanencia. No se ha cumplido el contrato que firmó desde la primera factura de fecha 12/01/2018 hasta la del 12/09/2018. Solicita le devuelvan todo lo cobrado de más desde la primera factura y le pasen al cobro la última factura rectificadora sin gastos de permanencia. El equipo fue devuelto en plazo.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras manifiesta que no aceptó oferta telefónica que le efectuaron. Contrató personalmente en un stand de la compañía fijo, fibra y dos líneas móviles nuevas gratuitas (una 250 minutos gratis, que no ha disfrutado y por la otra sólo cobrarían las llamadas) por importe de 21,48 euros, impuestos incluidos, durante 12 meses. Aporta documento de la oferta. Nunca le han cobrado dicho importe y no le han proporcionado las dos líneas móviles. Confirma no haber abonado la factura de fecha 12/09/2018 por disconformidad con ella. Solicita se aplique el importe de 21,48 euros/mes ofertado, le reintegren la cantidad que ha abonado de más y excluyan sus datos de archivos de impagados en los que pudieran haberle incluido.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reciaamente en el que manifiesta, entre otras que el acuerdo comercial alcanzado consistía en la aplicación de la promoción: cuota internet fibra 50 asociado a la línea [REDACTED] por un importe mensual de 23 euros, impuestos incluidos, durante 6 meses. Adjuntan contrato. La oferta comercial se aplica correctamente. Con fecha 23/08/2018 fue cursada la baja de dicha línea por portabilidad. Han realizado un ajuste de 91,18 euros, exento de impuestos, por el cargo por penalización efectuado en factura de fecha 12/09/2018. Tras dicho ajuste, existe un importe a favor de la compañía por importe de 21,17 euros, impuestos incluidos, por la factura mencionada.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto en el contrato escrito, aportado por la compañía, de fecha 26/12/2017, no figura firma del titular de línea/servicio, careciendo, en consecuencia, de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa. Por el contrario se ha aportado oferta, efectuada el 13/12/2017, para los servicios fibra 50+fijo y dos líneas móviles alta nueva, por importe de 21,48 euros/mes, impuestos incluidos, durante 12 meses y queda acreditado que dicha oferta no se ha cumplido en su totalidad (importe ni líneas móviles) **por lo que la reclamada deberá:**

- **Anular la cantidad de 21,27 euros**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 12/09/2018, sobre la que había formulado reconvencción, al constatarse que no existe consumo efectuado en el periodo que en ella se factura,
- **Reintegrar a la reclamante la cantidad de CINCUENTA Y UN EUROS CON TREINTA Y CINCO CÉNTIMOS (51,35 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 12/01 a la de fecha 12/08/2018, ambas inclusive, en las que no ha aplicado la oferta acreditada en su totalidad.
- **Realizar las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos incluido.**

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.

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.

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



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.

Madrid, 16 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

