



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02737.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 tenían un contrato con [REDACTED] por una cuota aproximada de 84 euros/mes. En enero la compañía le informó telefónicamente de la subida de cuota o la posibilidad de cambiarse a otra compañía, eligiendo el cambio a [REDACTED] que prometió hacerse cargo de todas las penalizaciones y que se produjo el 4 de enero de 2018. [REDACTED] siguió facturando por cantidades distintas cada mes y muy elevadas. Reciben continuas llamadas y correos toda la familia, a cualquier hora, exigiendo el pago.

La parte reclamada alega que existen compromisos de permanencia por la aplicación de descuentos y cesión de equipos que conllevan una penalización asociada a la oferta contratada. Tras la contratación inicial con fecha 27/07/2017 se aceptó un descuento del 30% sobre la cuota de la línea [REDACTED] y un descuento del 20% sobre la cuota de las líneas [REDACTED] durante 12 meses, llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un periodo de 12 meses a la firma del contrato, o el pago de la cantidad de hasta 131,82 euros (exento de impuestos). El 17/11/2017 aceptó un nuevo descuento del 10% con un compromiso de 12 meses o el pago de la cantidad de hasta 107,4 euros. El cliente disfrutó de los descuentos comprometidos desde la fecha 24/07/2017 hasta la fecha de baja 09/01/2018, sin haber finalizado su compromiso de permanencia. Se realizó un ajuste de 19,83 euros (exento de impuestos) en relación al cargo emitido por la baja de la línea [REDACTED]. Los equipos de fibra entregados no se recogen, pasando a propiedad del cliente sin ningún cargo. Existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 695,10 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas 02/02/2018 y 02/03/2018.

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 añadiendo que, tras no aceptar la solicitud de renovación por parte de [REDACTED] la compañía le siguió facturando. Solicita extinguir la relación contractual con la mercantil y no pagar las penalizaciones. Informa que de vez en cuando pasan cobros del número móvil gratuito incluido en el pack contratado.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 520 00 00 - Fax: 91 520 00 00



Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, a la vista de lo expuesto por la reclamante en el acto de la vista y la documentación aportada por la compañía, se comprueba la existencia de baja efectiva del servicio por portabilidad donante con fecha de 02/02/2018, por lo que todo lo facturado con antelación a dicha fecha es correcto; así mismo el reclamante, **de la cantidad que le reclaman de 695,01 euros (impuestos incluidos)**, correspondiente al periodo de facturación de enero y febrero de 2018, no guardando los importes ninguna relación con la tarifa contratada, no aportando ninguna documentación que justifique el aumento cobrado en la factura de referencia y siendo esta desorbitada, acordamos que **la parte reclamante deberá abonar a la parte reclamada la cantidad de 141,46 euros (impuestos incluidos)**, importe que venía pagando, quedando así extinguida la deuda.

Queda **extinguida la relación contractual** entre la parte reclamante y la parte reclamada.

Una vez que la reclamante haya abonado 141,46 euros (impuestos incluidos), la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL