



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02778.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de octubre 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que le llaman constantemente para reclamarle una deuda y cada vez es una cantidad distinta.

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, declarando que sus números de línea de siempre son el [REDACTED] y nunca ha tenido ni usado internet. Acudió a una tienda y le dijeron que pagarla 25 euros al mes por las dos líneas, y le daban un terminal nuevo que le valía para el fijo y para el móvil. A los 2 ó 3 días el teléfono comenzó a fallar (se encendía y se apagaba) y acudió a la tienda donde lo compró en [REDACTED] y le dicen que puede acudir a la tienda de la [REDACTED] que le viene más cerca de su domicilio. Le remitían de una tienda a otra y nadie le explicaba que le pasaba al teléfono ni le daban una solución. Una de las veces, en la tienda de [REDACTED] un empleado lo enchufa a la red, le dice que está mal y le dio otro teléfono, y a partir de entonces empiezan a llegar facturas muy altas. Llama al servicio de atención al cliente y le dicen que tiene activas 4 líneas. Va a la tienda y le dicen que tiene 3 líneas y que no la atienden. Acude a la Policía que le aconseja solicitar la Hoja de Reclamaciones y la presenta en la OMIC. Actualmente tiene sus dos líneas en otro operador y le dieron un nuevo terminal. Conserva en su domicilio el terminal que le entregó [REDACTED] Solicita que anulen la deuda.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se hizo un ajuste por importe de 43,81 euros correspondiente al importe cobrado de la línea [REDACTED] desde el 30 de noviembre, fecha en la que se dio de baja el fijo [REDACTED] y por la línea [REDACTED] desde el 25 de septiembre de 2017, sobre la factura de 1 de diciembre de 2017 que consta pendiente de pago, quedando así una deuda de 97,10 euros. Asimismo, indica que quedan pendientes de pago las facturas de 1 de noviembre de 2017 y 1 de enero de 2018 por importe de 107,50 euros. Formula reconversión sobre la deuda por importe de 204,60 euros. aporta escrito manifestando que se dio de baja la línea [REDACTED] el 5 de marzo de 2018, sin cargo alguno. Dicha línea fue activada el 25 de septiembre de 2017 y sustituyó a la línea [REDACTED] como móvil asociado al fijo [REDACTED]. Se ha realizado un nuevo ajuste en la factura de 1 de diciembre de 2017 por importe de 4,30 euros, quedando pendiente de pago en esa factura un importe de 92,80 euros. Las facturas de 1 de noviembre de 2017 y 1 de enero de 2018 por importe de 107,50 euros. Formula reconversión sobre la deuda de 200,30 euros.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no justifica la contratación de la línea [REDACTED] que no refleja consumo, línea que la empresa activó con desconocimiento de la parte reclamante, cuando sustituyó el terminal que no funcionaba correctamente, que los servicios contratados no se adecúan al consumo y necesidades de la reclamante, y la muy deficiente atención recibida por la reclamante en sus visitas a tienda para intentar solucionar la incidencia por el mal funcionamiento del terminal y por el incremento de la facturación, que no fue debidamente atendida lo que motivó la baja en el operador. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 200,30 euros, no emitir nueva facturación, y podrá recoger el terminal en el domicilio de la reclamante dentro del plazo establecido para la ejecución del laudo.

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 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.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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, 08 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

