



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02849.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: En Navidad de 2017 le robaron el móvil Samsung Galaxy J5 con seguro de robo. Interpuso denuncia en Comisaría y comunicó a la reclamada lo ocurrido para hacer efectivo el seguro y le proporcionaran uno igual. En enero lo recibió y detecta que está usado y no funciona correctamente. Lo retiraron para llevarlo al Sat y a los dos o tres días lo recibe pero a los 15 días ya no funciona. Volvió a reclamar y no le dan solución por lo que solicitó portabilidad. La compañía retuvo la línea fija y siguió cobrando por ella. Considera que han vulnerado su derecho de consumidor no cumpliendo con su parte del contrato que provocó la pérdida de su número fijo. Tenía una permanencia de un año pero al no cumplir la compañía su parte del acuerdo considera que no debía abonar nada. Solicita explicación de la situación, entrega de un móvil en correcto funcionamiento, restitución de la línea fija [REDACTED] y cancelación de cualquier penalización.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que en enero se sustituyó el terminal por un Samsung Galaxy J7 2017 y en marzo se reparó en garantía. En caso de avería debe acudir a un Punto de Servicio Postventa para revisión/repación de conformidad con el régimen de garantía legal aplicable. La línea móvil se dió de baja por portabilidad el 17/04/2018 y la fija se dió de baja el 21/04/2018, a petición del titular, porque cambiaba de domicilio sin que se solicitara portabilidad. El 1/03/2018 aceptó un descuento de 10%, con un compromiso de 12 meses de permanencia o en su defecto el pago de 80 euros por cada una de las líneas por lo que al cursar baja se generaron los cargos de 69,26 euros por la línea fija y 69,70 euros por la móvil. El importe pendiente de pago asciende a 90,42 euros, impuestos incluidos, por la telefonía fija y 40,95 euros, impuestos incluidos, por la telefonía móvil, cantidades de las que solicitan se acuerde el pago al ser una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita se retire la penalización de 69,26 euros y 69,70 euros por no haber solicitado la baja de la línea fija y no haberle comunicado la permanencia; abonar sólo hasta el 17/04/2018 y no hasta el día 25 como facturan; devolución de 69,70 euros que fue abonada, de la penalización por importe de 69,26 euros y anulación de 40,95 euros por ser una factura de mayo cuando ya no era cliente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante en base a lo siguiente:

- No queda acreditado el importe de **69,70 euros**, exento de impuestos, que la compañía ha facturado, por baja anticipada, en la línea móvil [REDACTED] (factura de fecha **28/04/2018 emitida por la línea móvil**) por lo que dicho importe **deberá ser anulado**.
- En el nombre del destinatario que figura en el correo electrónico, aportado por la compañía como **único** comprobante de la venta/oferta/contratación efectuada el 1/03/2018, falta la "s" final, surgiendo duda razonable con respecto a que el cliente conociera la información que en él se refleja por lo que carece de valor probatorio. Por ello, las facturas que se hayan emitido por la línea 4g [REDACTED] (aportadas por la compañía) **deberán ser anuladas** al no quedar acreditado la contratación de la misma y la Sra Sánchez no ser cliente desde el mes de abril de 2018.
- En la factura de fecha **27/04/2018**, por importe de **90,42 euros**, emitida por la línea fija e internet **no se detecta incidencia alguna**, por lo que existiendo consumo efectuado en el periodo que en ella se factura, dicho importe debe ser abonado en su totalidad. Existe contradicción entre las partes en lo que a su abono se refiere, la compañía reclama su importe (a fecha 28/08/2018) y la reclamante manifiesta haber efectuado su pago pero no lo ha acreditado.

En consecuencia, la factura de fecha **28/04/2018** cuyo importe ascendía a 139,26 euros emitida por dos líneas móviles, una de ellas anulada por el presente, **deberá quedarse en 29,61 euros**, impuestos incluidos, una vez descontados los importes acordados de 69,79 euros, exento de impuestos (facturado por baja anticipada) y de 39,95 euros, impuestos incluidos (facturado por la línea 4g [REDACTED] anulada) resultando un importe de 109,75 euros a favor de la reclamante. Ahora bien la factura de fecha **24/04/2018**, por importe de 90,42 euros, emitida por la línea fija e internet, consta pendiente de pago en la compañía y ese importe debe ser abonado por la Sra. Sánchez al no haber acreditado el pago. Por ello, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad diferencial de DIECINUEVE EUROS CON TREINTA Y TRES CÉNTIMOS** (19,33 euros), impuestos incluidos, por las facturas mencionadas.

Este Órgano Arbitral no entra a conocer al carecer de los elementos de juicio para decidir sobre la pretensión del reclamante respecto de:

- Terminal de sustitución, objeto de reclamación, por cuanto, el terminal adquirido en marzo de 2016, cuyo documento de adquisición ha sido aportado, no es el averiado que es el que se reclama y del que sólo se ha aportado los dos documentos de reparación, desconociendo si la sustitución se produjo por la compañía aseguradora, por la reclamada y en concepto de qué (puesto que la garantía del producto adquirido no cubre el robo, sino que fue cubierto por el seguro suscrito). Queda expedita la vía judicial.
- Restitución de la línea fija [REDACTED] toda vez que se desconoce si al día de la fecha dicha numeración está disponible, si se pidió portabilidad a la operadora actual, por qué no se efectuó, ¿se asignó numeración nueva? ¿por qué?. La responsabilidad de resultar efectiva una portabilidad no es sólo de la operadora donante sino de la que se porta que en determinadas ocasiones no lo solicita y tramita alta nueva. Pudiendo acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o vía judicial.

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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.