



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03070.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono asociado:

En Madrid, a 10 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 FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 lo siguiente: En marzo de 2018 cambió de domicilio y solicitó cambio de suministro del plan contratado de la línea fija y adsl al nuevo domicilio. Le dicen que no pueden hacerlo porque no hay cobertura en esa zona por lo que pide solución; le indican que haga una baja y solicita portabilidad a otra operadora abonando la última factura a la reclamada, el 4/04, por importe de 62,01 euros. No tenía permanencia dado que el año se cumplió en febrero de 2018. Le llega un cargo de 274 euros, reclama y le informan que es penalización, solicita factura, le envían a tienda física y allí le dicen que no tienen acceso a esa información. Sólo quedaba pendiente de pago las cuotas del móvil que vencen en septiembre de 2018. No está conforme con la penalización. Entregó el router. Solicita el envío de la factura, por importe de 274 euros, su rectificación (anulando penalización que no corresponde).

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 7/09/2016 adquirió el terminal Huawei GX8, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 100 euros realizado por la compra y un pago a plazos de 6 euros/mes durante 24 meses, con un pago final de 50 euros, tal y como consta en el contrato por lo que le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento así como las cuotas pendientes de pago. Con fecha 2/06/2017, adquirió un Samsung Galaxy J7, asumiendo un compromiso de 24 meses debido al descuento de 50 euros, impuestos incluidos, realizado por la compra y un pago a plazos de 10 euros/mes durante 24 meses. Al no cumplir el compromiso de permanencia, aparejado al descuento realizado, le corresponde devolver la parte proporcional así como las cuotas pendientes de pago.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. El segundo documento que envían es falso, no es su firma y no corresponde con el original que él tiene. La fecha correcta es 7/02/2017 y no 2 de junio.

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 adquirió el terminal Samsung el 7/02/2017 y en marzo de 2018 portó; no reconoce su firma en el contrato de fecha 2 de junio; **devolvió el router**. Está conforme en abonar unos 150 euros por el terminal pero no lo está con los 50 euros de pago final ni con la penalización que le facturan porque no le proporcionaron el servicio solicitado. Solicita excluyan sus datos de ficheros de impagados.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones. El reclamante recibió factura de abril de 2018 por importe de 274 euros, impuestos incluidos, que aportan tal y como se les ha requerido.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto existiendo contradicción entre las partes en lo que a permanencia se refiere, no reconociendo su firma en uno de los contratos aportados (el de posible permanencia) que a mayor abundamiento resulta ilegible en determinados apartados, lo cierto es que la **reclamada** no pudo proporcionar el servicio cuando se solicitó por lo que **deberá anular los importes que ha facturado por incumplimiento de permanencia y el pago final (de 50 euros) por el terminal**.

En consecuencia, **la reclamante abonar a la reclamada la cantidad de CIENTO SETENTA EUROS** (170 euros), impuestos incluidos, por la factura de abril 2018, en la que se facturan las cuotas pendientes de pago por terminales adquiridos, cuyo abono no ha acreditado.

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**. Una vez abonada la deuda, la reclamada deberá 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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 10 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL**