



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03119.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de septiembre de 2019 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 solicitud de arbitraje presentada el 14 de marzo de 2019, que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta comercial que siendo cliente se le ofreció el 19 de septiembre de 2017, por importe total de 84,11 euros incluyendo dos terminales gratuitos y llamadas ilimitadas y 7 Gb en las dos líneas móviles que no se ha cumplido. Los terminales se retrasaron un mes y cada vez que llamaba para reclamar nadie sabía las condiciones de su contrato, y no le enviaban las condiciones de la oferta que contrató, por lo que se negó a pagar las facturas que no se corresponden con lo que le ofrecieron. No le han enviado ni la grabación de la contratación, ni un correo electrónico con las características del contrato. Solicita la baja, salir de cualquier fichero de morosos y 400 euros de indemnización por las molestias ocasionadas al tener que cambiar de teléfono. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones de la oferta que el reclamante acepta el 12 de enero de 2018. Adjunta copia del contrato. Las facturas emitidas desde marzo de 2018 son correctas aplicándose la oferta, y se encuentran pendientes de pago. Las líneas fueron suspendidas por incidencia en el pago el 17 de abril de 2018, y tramitada la baja por el mismo motivo el 3 de octubre de 2018. La oferta que indica el reclamante no ha quedado acreditada, y sí el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. El reclamante adeuda 1.015,92 euros, deuda sobre la que formula reconvencción, correspondiente a la devolución de las facturas desde el 23 de diciembre de 2017, que adjunta. Finalmente manifiesta que están excluidas de su oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios físicos, y sobre facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en el contrato no consta su firma, ni hay fecha y que tiene 3 grabaciones. Solicita una indemnización por abuso y fraude y la baja automática en la empresa.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que los teléfonos eran gratuitos sin cuotas y que una de las líneas no tenía los 7 Gb contratados. Como le suspendieron las líneas tuvo que adquirir una línea de prepago. Solicita no pagar la deuda que le reclaman.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción.

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:

NO ENTRAR A CONOCER de las facturas con una antigüedad superior a 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, por estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial para su reclamación.

ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante respecto de las facturas emitidas desde el 27 de marzo de 2018, al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación que acredite las condiciones contractuales y la copia del contrato que aporta no está firmada por la parte reclamante, que reclamó desde que recibió la primera factura el incumplimiento de las condiciones en cuanto a los gigas de una de las líneas móviles y la gratuidad de los terminales, y solicitó se le enviara la grabación del contrato o el documento con las condiciones de la oferta, petición que no fue atendida por la empresa reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos asociados a la línea móvil y terminales, y se consideran correctos los cargos facturados de los servicios de la línea fija e internet que se prestaron sin incidencia y reflejan consumo.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante **240,66 euros** correspondiente a facturas emitidas desde 27 de marzo de 2018 hasta el 27 de noviembre de 2018.

El presente Laudo ha sido emitido 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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

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.

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 20 días.



Comunidad de Madrid

Contra el Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid 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.

Madrid, 10 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]