



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03301.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de enero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 siendo cliente de la empresa aceptó una oferta comercial de los servicios de televisión, fijo y adsl, pero solicitó como requisito que le enviaran antes de la instalación del contrato. No le llegó por correo electrónico, ni por correo ordinario, ni lo llevó el instalador como le indicaron cuando llamaba a reclamar. Además cuando fue el instalador a su domicilio y le pregunta por el router de la TV le dice que no hay porque no dispone de servicio de televisión, y como tampoco traía el contrato le dijo que desconectara todo, pero le dejó los aparatos en casa. Llamó para quejarse y darse de baja y le dicen que tendría que pagar dos penalizaciones por un importe total de 219 €. Solicita la anulación de la deuda porque se siente engañado.

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 y aporta escrito manifestando en relación con las grabaciones que fue una chica un día antes la que le hizo la oferta y es en la que le dicen lo de la televisión, y donde él dice lo del contrato, en la grabación que aporta la empresa pregunta al comercial que es lo que le entra y le dice que todo lo que le ha dicho con lo que le da parte de razón ya que le dice que le entra la televisión, y también dice que le se envió el contrato pero nunca le llegó nada, y lo único que le decían es que el contrato era verbal y a ellos les valía. Adjunta documentos bancarios.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones adjuntando las grabaciones, facturas y parte de instalación, de los que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio Combinado se activó el 8 de enero de 2018 y la instalación se realizó correctamente. En la línea fija se asumió un compromiso de permanencia de 12 meses por el descuento de 100 € realizado por en el coste de la instalación del servicio de telefonía y acceso a internet, y de 133,89 € por el descuento promocional del 100% en la cuota del servicio durante 6 meses. Al no cumplir el



Comunidad de Madrid

compromiso de permanencia debe devolver la parte proporcional del descuento. Con respecto al terminal que tenía con pago a plazos, con fecha 31 de enero de 2018 realizó una amortización de 433 €, correspondiente a la factura de enero de 2018, dicha factura no está pagada en su totalidad. El reclamante adeuda 223,59 € correspondiente a las facturas de enero a marzo de 2018, deuda sobre la que formula reconvencción.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la instalación del servicio se realizó correctamente, que el reclamante solicitó la baja del servicio el mismo día de la instalación, y que en las grabaciones de la contratación se informa expresamente a la parte reclamante de los productos contratados (línea fija, internet y móvil sin mencionar el servicio de televisión), que el contrato sería enviado por correo electrónico, negando que el técnico de la instalación fuera a llevarlo al domicilio del reclamante, que si no se cumple el compromiso de permanencia de 12 meses el titular deberá abonar los 100 € descontados de la cuota de alta e instalación del servicio de línea fija e internet, que no se informa de la penalización asociada al descuento aplicado en la tarifa que tampoco está acreditado mediante documento escrito, y se informa sobre el descuento aplicado al precio del terminal adquirido y el importe de la penalización en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia. En consecuencia, el cargo por incumplimiento de permanencia por importe de 219 € de la factura de 1 de febrero de 2018 debe rectificarse a la cantidad de 100 € siendo el importe total de la factura de 565,49 €, y las facturas de fecha 1 de marzo de 2018 por importe de 36,59 € correspondiente a la línea móvil que refleja consumo, y la factura de 1 de abril de 2018 por importe de 80 euros por incumplimiento de permanencia de la línea móvil son correctas.

La parte reclamante ha aportado justificante bancario de pago el 23 de enero de 2019 de las cantidades de 433€ y 32,49 € en relación con la factura de fecha 1 de febrero de 2018, y la devolución del recibo bancario correspondiente a la factura de fecha 1 de marzo de 2018 por importe de 36,59 €.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 223,59 € sobre la que no presenta el detalle de las cantidades reclamadas, debiendo abonar la parte reclamante **216,59 €** (100€ de la factura de 1 de febrero de 2018, 36,59€ de la facura de 1 de marzo de 2018, y 80€ de la factura de 1 de abril de 2018).

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.



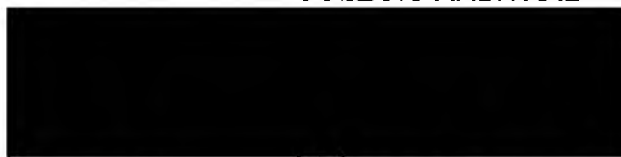
Comunidad de Madrid

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.

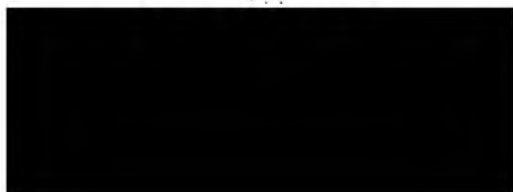
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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.

Madrid, 23 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

