



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03625.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de febrero 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: tras acudir un técnico de [REDACTED] a su casa y explicarle que ya tenía la instalación realizada, el técnico en sus comprobaciones tira su móvil al suelo y rompe la pantalla de un Oukitel C4, el técnico le dice que no haga reclamación y que le paga la pantalla., lo que no ocurre. El 30 de abril empieza a tener sus servicios contratados telefónicamente. Ha recibido dos cobros en su cuenta bancaria de 253,59 € y de 15,54 €, diciendo que éste corresponde a la parte proporcional del mes de abril, en cuyo mes no tenía servicios completos. Del primer cobro no recibe ninguna explicación. Le ha obligado a devolver los recibos, ya que no corresponden a los servicios contratados telefónicamente. Ruega que subsanen estas incidencias. Haciendo saber que no admitirá su inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Por ello, solicita compensación económica de los meses contratados sin recibir los servicios, de 86,42 €. Y otra por la rotura de la pantalla de su móvil en las comprobaciones de un técnico por 60 €.

La entidad mercantil reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 2 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50 + llamadas y línea el 28.04.2017, asociado al [REDACTED]. La contratación se formalizó de conformidad con lo establecido en la Circular 1/2009 de la CNMC, anexando el consentimiento otorgado por el abonado. El acuerdo consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Pack Ahorro Internet Fibra 50 para las líneas [REDACTED], por 20,99 € (impuestos incluidos) el primer mes, 33,66 € los siguientes 11 meses y 45,13 €, el resto. En un primer momento solo se contrató la línea [REDACTED] el 21.03.2017 y se da de baja el 06.04.2017, motivo que genera el cargo de 253,59 €



Comunidad de Madrid

(impuestos incluidos), anulado por Jazztel el 01.06.2017.- La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La reclamante presenta escrito de fecha 29 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la contestación dada no se ajusta a los daños ocasionados. Se solventaron en Parte sus reclamaciones. El cargo de 253,59 € fue devuelto y no se volvió a cargar, eso estaría subsanado, pero no el asunto de la pantalla del móvil, por lo que ruega su reparación o una compensación económica del mismo

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 no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 14 de febrero de 2018, en el que muestra dos capturas de pantalla de la plataforma on line de [REDACTED] donde mes a mes aparece el cobro de las facturas del "contrato". No se corresponde al contrato escrito que la compañía envía para realizar el arbitraje y el que le ofertaron por teléfono. Teniendo en cuenta que no percibe la totalidad de sus servicios acordados hasta septiembre, mes en el que le obligan a pagar un cargo de 60 €, para restablecer los servicios.

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2018, en el que su representante reitera las alegaciones contempladas en el escrito de 02.11.2017.

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: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que la alegación que figura recogida en el escrito presentado por correo electrónico en fecha 29 de diciembre de 2017, en cuanto a que expresamente se dice que *"he recibido las alegaciones por parte de la compañía telefónica Jazztel, y no se ajustan a los daños ocasionados a mi persona, se solventaron en parte mis reclamaciones pero no en un todo. El cargo que se me cargó en cuenta por 253,59 euros fue devuelto y no se me volvió a cargar, por tanto eso estaría subsanado..."*, no es desvirtuada por la posterior alegación, efectuada en el escrito presentado el 19 de febrero de 2018, ya que ni se concreta la pretensión que con ella se persigue, ni se presenta prueba alguna con la que combatir la actuación de la entidad reclamada, ello sin perjuicio de considerar que tal alegación es incongruente con la anteriormente manifestada. Por otra parte, y en cuanto a los daños, que según la reclamante, afirma tener el terminal de su propiedad, es lo cierto que al no haber comparecido a la audiencia, para la que fue citada, y consecuentemente, no mostrar al Colegio Arbitral dicho aparato, no se ha podido comprobar su estado, que, del mismo modo, pudo haber sido demostrado, mediante la presentación de algún soporte fotográfico o cualquier otro tipo de prueba, encaminada precisamente a acreditar el defectuoso estado en el que se, dice, pero no se prueba, encontrarse el terminal.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

Madrid, 21 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL