



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03667.4/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de enero de 2018 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 reclamación que puede resumirse en: Estando dentro de los 14 días de prueba les quieren cobrar la cantidad de 111,70 euros cuando hay una grabación que indican que tienen 14 días sin pagar nada. nunca llegó el contrato pedido para ver si dentro de la oferta estaba Tv con móvil LG.

Cuando intenta dar todo de baja, tuvieron problemas con el fijo, demorándose los 14 días cuando han estado muchos días sin móvil.

No se niega a pagar los gastos de móviles, pero sí la instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet.

Pide pagar la parte proporcional de los días que estuvo sin penalización alguna ya que estaba dentro de plazo.

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. Como no le aseguran que le fueran a entregar la televisión decide desistir en plazo y el router se lo llevaron sobre julio-agosto de 2017 aunque no le dejaron ningún resguardo pero al no necesitarlo para nada, no le extrañó. No le entregaron ningún LG.



Comunidad de Madrid

Vuelve de nuevo a contratar los servicios de [REDACTED] y aporta la primera factua que vuelve a emitir esta compañía para que se pueda comprobar que no han transcurrido ni quince días desde que se activó el servicio el 24 de abril de 2017 con la reclamada, para desistir de su contrato.

Está dispuesto a bonar 25,33 euros + IVA de la tarifa correspondiente a " la del cero 1,5 Gb" y " la infinita 5GB" pero nada de la " combinada azul 300".

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito de fecha 1 de enero de 2017, reiterando el contenido de las formuladas el 7 de agosto de 2017. para este acto de audiencia señalando que el servicio se activó el 24 de abril de 2017 y para acogerse a la promoción LG en la que se le entregaría una Smart TV 43", había de contratarse una combinada azul o morada 300, adquiriendo un terminal y la TV se le entregaría 15 días después, limitada a 500 unidades.

La línea móvil no llegó a activarse asumiendo el cliente el compromiso de permanencia de 12 meses por el descuento de 100 euros en la instalación. Como el cliente no cumple el mismo debe devolver la parte proporcional de dicho descuento. La empresa indica que en breve se recogerá el router.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo **abonar** en total la cantidad de **30,65 euros** correspondiente a los cargos consignados en la factura emitida el 1 de junio de 2017 por cuotas de las tarifas; " la del cero" y " la infinita", que el propio solicitante acepta abonar. debiendo **ser anulados el resto de cargos de la citada factura**.

Queda acreditado a través de la factura emitida por la operadora [REDACTED] en fecha 1 de junio de 2017 y que abarca el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2017, que en esa fecha ya tenía servicio con esta compañía por lo que el usuario cumple, por tanto, con el plazo de 14 días otorgado para el desistimiento del contrato desde la activación del servicio (24 de abril de 2017) utilizando sus servicios desde el 2 de mayo de 2017.

No se debe aplicar ningún cargo, asociado a **permanencia** ya que no hay incumplimiento por parte del reclamante.

No procede el abono del cargo de 100 euros por el router, ya que el usuario manifiesta que le fue recogido sobre julio/agosto de 2017 no solicitando en ese momento justificante porque carecía de utilidad con la nueva operadora. No desvirtúa la empresa dicha alegación y cuando las realiza (7 de agosto de 2017) es posible que todavía no lo hubieran recogido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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

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, 12 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL