



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03784.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

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

[REDACTED] 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: en agosto de 2015 solicitó a [REDACTED] la portabilidad, se iba a [REDACTED] y entonces [REDACTED] le ofreció teléfono gratis y el 1 de julio se quisieron cobrar 327 € de terminal por lo que se va de [REDACTED] definitivamente. Además le cobran lo que les da la gana por dos meses.

La mercantil reclamada presenta escrito de fecha 17 de octubre de 201, en el que su representante, alega, en síntesis que con fecha 6 de agosto de 2015, la reclamante aceptó el envío de un terminal financiado 24 meses Samsung Galaxy A5 Gold sin pago inicial con 23 cuotas de 13 € y una última cuota de 12,89 €, además de un descuento del 40% en la cuota del plan Red M durante 18 meses. La línea [REDACTED] ha sido portada a otra compañía con fecha 27 de julio de 2017, generándose una última factura de fecha de emisión 1 de agosto de 2017, en la que se refleja la última cuota del pago a plazos. El importe pendiente de pago de la reclamante corresponde a 15 cuotas de 13 € a 119,38 € correspondiente a cuotas y consumos del mencionado servicio. En total 327,27 € cuya reconvención expresa se solicita.

La reclamante presenta escrito de fecha 21 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que en el momento de realizar la contratación ofrecieron dicho terminal de forma gratuita a cambio de una permanencia de dos años (condición que se ha cumplido). De hecho, al inicio de la relación contractual, emitieron una factura de 13,00 € por el terminal que seguidamente fue anulada, reconociendo su error y que por lo tanto, el terminal era gratuito y entraba dentro de la cuota. Además, ha pagado dos facturas para evitar mayores problemas, dados los trastornos y molestias que dicha situación le está generando, lo que no significa el reconocimiento de la obligación de pagar las mismas.



Comunidad de Madrid

Por ello solicita que se proceda a la anulación de la factura del terminal indicado por cuantía de 311,89 € y anulación y devolución de las facturas que componen el bloque documental número 2, que presenta.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que aproximadamente hace más de dos años, en agosto de 2015 le hicieron, de [REDACTED], una oferta de voz de un servicio de telefonía que incluía totalmente gratis un teléfono, por lo que, como le pareció muy interesante, accedió a su contratación. Tras contratar el servicio, por equivocación le cobraron 12,10 € por el teléfono, que posteriormente le devolvieron, precisamente por esa equivocación, tal y como lo prueba con la factura rectificativa de fecha 13 de septiembre de 2015 que aporta. Este abono es una prueba definitiva de que el teléfono que le ofrecieron era gratuito. Desde esa fecha [REDACTED] ya no le volvió a enviar facturas, hasta julio de 2017 en que, por primera vez le exigen el pago de 327,00, por lo que reclama. Nunca le han enviado la grabación de la contratación y durante dos años no le han cobrado cantidad alguna por el teléfono. Al final ha pagado dos meses, agosto y septiembre, pero lo ha hecho para que le dejen en paz, sin que signifique reconocimiento alguno de lo que le exige la compañía. Lo único que quiere es que cancelen la deuda y le dejen en paz, y que le excluyan de cualquier archivo de morosos en el que le hayan podido incluir.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 1 de febrero de 2017, en el que su representante reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 17.10.2017, añadiendo que adjunta contrato de adquisición del terminal Samsung Galaxy A5 Gold, el 6 de agosto de 2015 con método de pago aplazado.

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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que, habida cuenta que en el presente caso la entidad reclamada no aporta el contrato en base al cual se entabló la relación contractual entre las partes, sin que quede constancia, consiguientemente, de las condiciones estipuladas, , que tampoco se aporta grabación, que, en todo caso, existe una factura rectificativa, con número de referencia [REDACTED], precisamente de fecha 13 de septiembre de 2015, es decir, un mes después de ser contratado el servicio, con la oferta a la que se refiere la reclamante, en la que se procede a la devolución de 12,10, como un pago por un terminal, que no debió cobrarse, prueba inequívoca de ello, es la devolución de su importe y que, a mayor abundamiento, en dos años, desde agosto de 2015 hasta julio de 2017, no se ha exigido a la reclamante el pago de cantidad alguna por el terminal, que en esa fecha se exige, **procede anular en su integridad la deuda, desestimando la reconvencción formulada por la reclamada, al no haber acreditado el origen de la cantidad reconvenida**. Consecuentemente con todo ello, la entidad mercantil reclamada, viene obligada a dar de baja a la reclamante de cualquier archivo de solvencia patrimonial en el que pudiera haber sido incluida por la deuda que queda



Comunidad de Madrid

anulada en el presente Laudo

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.

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



ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00