



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03814.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: pidió la portabilidad a [REDACTED] así como la tarjeta de prepago a contrato, y le dijeron que si tenía teléfono en casa e internet podía meter dos móviles. Contrató los servicios con móvil e internet y casa. Llamó para quitar la otra línea y le dijeron que tenía que estar cuatro meses, cuando le dijeron que podía irse cuando quisiera. Entonces se dio de baja de los servicios. Le dijeron que tenía que pagar permanencia cuando llevaba 6 días de contratación y se dio de baja de todo y sólo le dieron la baja de internet y casa. No le dieron de baja el móvil. Contrató dos líneas de móvil, internet y casa. Contrató el 22 de mayo y le dieron de baja el 31 de mayo, y le dicen que tiene que pagar portabilidad, cuando el 8 de julio le cortan internet y casa y los móviles nada, y el 31 de mayo pidió la baja de todo. Quiere que presenten el contrato. Le mandan el terminal y el móvil el 30 de mayo y le instalan el internet y el teléfono de casa el 24 de mayo. Pierde las dos líneas de móvil que las tenía en prepago desde hace 15 años. Le dicen que tienen que pagar 40€ por la permanencia y no sabe cuánto por el móvil, cuando se da de baja el 31 de mayo y el 8 de junio le dieron de baja el internet y casa. Y no sabe por qué, no los móviles. Tiene 15 días para darse de baja y los hizo seis días después de contratar. No le mandaron el contrato y no sabe si existen grabaciones. Por ello, solicita que le paguen las dos líneas que dio de baja.

La entidad reclamada presenta escrito de fecha 9 de enero de 2018, en el que su representante alega, en síntesis, que el reclamante activó el producto Pack Ahorro Internet Fibra 50/50 + llamadas y línea para el número [REDACTED] el 24.05.2017, para el número [REDACTED] a fecha 31.05.2017 y el [REDACTED] el 07.06.2017. El cliente contrató los servicios y aceptó las condiciones generales y particulares que detallan, por lo que cabe concluir que los gastos ocasionados por instalación del servicio se encuentran amparados por la Ley de Consumidores y Usuarios, así como por el informe



Comunidad de Madrid

de Aecosan a la consulta nº 8 ref. SGADC/2384/2015-F. A Jazztel no le consta la fecha de solicitud de baja con fecha anterior al 08.06.2017 para la línea fija [REDACTED] 21.06.2017 para las líneas móviles [REDACTED], cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente, solicitando la baja del servicio. Confirmado que el cliente no ejerció su derecho de desistimiento de 14 días y que solicitó la baja del servicio teniendo un compromiso de permanencia asociado a la línea móvil [REDACTED] de 24 meses por el terminal Samsung Galaxy J7 negro con IMEI [REDACTED] adquirido en la modalidad de venta a plazos con 24 cuotas de 9,75 €, impuestos incluidos. Por deferencia comercial realiza la anulación de un importe de 249,32 €, exentos impuestos, correspondiente a la factura de 29.06.2017, generado en concepto de gastos de activación por baja anticipada del servicio [REDACTED] que constaban pendientes de pago., tras este ajuste, existe un importe pendiente de pago de 418,06 € (impuestos incluidos), correspondientes a la devolución de las facturas de 30.06, 28.07 y 29.08.2017, por lo que solicite se acuerde el pago del importe de 418,06 €.

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 cuando solicitó la portabilidad preguntó si podía incluir otra línea. Al enviare el móvil, se lo entregaron al vecino. Quisieron meter otra línea, pero le dijeron que tenía que esperar cuatro meses. Por esa razón se dio de baja a finales de mayo, pero el 2 de junio le dieron de alta con otra línea. De nuevo esperaran unos días y como no le dieron lo que verdaderamente pedía, solicitó la baja de todo el servicio. Solicita que si quieren que siga con ellos, le envíen el teléfono, le den dos línea y la regalen una tablet, y entiende que no debe nada.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 5 de marzo de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que su representante reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 9 de enero de 2018.

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 del reclamante**, por lo que, sin perjuicio de considerar que no es factible que le faciliten aquello que fue origen de la decisión de causar baja en el servicio que contrató y no le fue prestado conforme a sus necesidades, y menos aún obsequio alguno que no está contemplado en la oferta correspondiente al producto originariamente contratado, **procede descontar de la facturación pendiente de pago el concepto de los gastos de activación por baja anticipada del servicio, al no encontrarse acreditados, por lo que la deuda generada queda minorada a la cantidad de 168,74 € (418,06 € – 249,32 €).**

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.

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, 07 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

