



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03933.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de enero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La reclamante manifiesta que no se está cumpliendo el contrato ya que se ofrece un móvil a coste cero y se está cobrando una cuota mensual por el dispositivo. Por otro lado, desde que llaman notificando que había sido devuelto el recibo, se cambió el número de cuenta bancaria, pero hasta meses después y tras varias llamadas solicitándolo, no se produjo el cambio de cuenta, por lo que reclama que se devuelvan el importe de los cargos por impagos, debido a que es el proveedor el que se retrasa en tramitar el cambio de cuenta.

Solicita reintegro de pagos por impago (72 euros), devolución de pagos realizados por la cuota de dispositivo móvil (36,36 euros) y que se suspenda la cuota mensual que se siga cobrando.

La empresa en fecha 3 de noviembre de 2017 presenta escrito de alegaciones informando que la reclamante activó un servicio en la modalidad pack ahorro internet fibra 50 más llamadas y línea , en fecha 31 de agosto de 2016, asociado a una línea fija y una móvil.

Explican las condiciones del acuerdo comercial, entre las que se establecen 24 cuotas de 5,51 euros y permanencia de 24 meses en el servicio móvil. Se adjunta la copia del contrato de la línea móvil e indican que en la factura generada registra tanto la promoción como los precios informados.

En relación con el cargo facturado en concepto de devolución de facturas, no es hasta 23 de enero de 2017 cuando el cliente solicita el cambio de cuenta bancaria, por lo que los cargos generados en concepto de devolución de cuotas son correctos. No obstante se procede a realizar la devolución- como descuento en la factura de noviembre de 2017- de 21,78 euros por el cargo aplicado en la factura de 16 de febrero de 2017.

El Órgano 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 presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente. Tampoco aporta documentación requerida.

La parte reclamada comparece mediante escrito de fecha 12 de diciembre de 2017 a este audiencia reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 21,78 euros, adicionales a los ya reconocidos por la empresa**, que abonaría en la facturación de noviembre de 2017.

La empresa señala que no es hasta enero de 2017 cuando el cliente solicitó el cambio de cuenta bancaria para domiciliar sus pagos, y la reclamante no desvirtúa dicha manifestación así como tampoco acredita los motivos que originaron la devolución de los cargos por parte de la entidad bancaria, con anterioridad a esa fecha.

En la factura de febrero de 2017, el importe total por este cargo es de 43,56 euros IVA incluido por lo que restaría la cantidad anteriormente señalada para cumplir con la devolución de la totalidad de ese importe.

No procede anular las cuotas por dispositivos móviles solicitadas ya que a pesar de que la reclamante manifiesta que era a coste cero, ya en la primera factura emitida – 16-11-2016-aparece la primera cuota de financiación del mismo. Se recoge expresamente “ 24 cuotas mensuales de 4,55 euros (ZTE Blade A506 4G negro9),por lo que no puede argumentarse desconocimiento de las mismas, máxime cuando se han ido abonando dichas cuotas de forma paulatina.

La empresa aporta impresa las condiciones de los servicios contratados para la línea móvil no habiendo realizado ninguna manifestación, en este sentido, la reclamante.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados a principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.