



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03956.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 que le hizo una oferta por 27 € por lo que pidió la portabilidad, entonces le dijo que le cobrarían lo mismo que a partir de junio de 2018. Ahora le dicen que enviaron un correo electrónico haciendo una rebaja del 60% y no es cierto, nunca mandaron ese correo. Sabe que debe el mes de diciembre de 2018, se lo ha pedido y no le hacen caso, y no puede pagar la cantidad que le piden porque incluyen una penalización que no corresponde. Reclama la cantidad de 47,45 €.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cliente modifica las condiciones inicialmente contratadas aceptando un descuento el 6 de julio de 2018, adjunta copia del mail informativo. No está acreditada la oferta que indica la parte reclamante. El cliente tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses en la línea fija y disfrutó del descuento hasta la fecha de baja el 12 de diciembre de 2018. La parte reclamante adeuda 334,82 euros correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 16 de noviembre y 16 de diciembre de 2018, deuda sobre la que formula reconvención.

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 aporta escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, reiterando los hechos y manifestando que no recibió nada en relación con ningún compromiso de permanencia. Es la empresa la que incumple, empezando porque no entregaron la tableta que ofrecieron. Calcula que ha pagado 75 euros de más. Adjunta justificantes bancarios de pago.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que no ha podido recuperar la grabación de la contratación.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación que acredite las condiciones comerciales contratadas, habiendo manifestado la parte reclamante que no se portó a otro operador porque la empresa reclamada le igualó la oferta por importe de 27 € mensuales, que aceptó. De la facturación aportada se observa que no se aplica la citada oferta apareciendo cargos que incrementan su importe y que no se corresponden con la contratación de un pack, y que la reclamante manifiesta que no contrató ningún bono de datos, por lo que pudo haber una deficiente información comercial. El documento del correo electrónico que la empresa reclamada aporta y manifiesta que envió a la parte reclamante, no se toma en consideración al no reflejar la fecha ni la dirección del correo electrónico al que se envió. En consecuencia, se entiende justificada la baja solicitada por la parte reclamante debiendo anular la empresa reclamada los cargos por devolución de factura y por penalización incumplimiento de permanencia en ADSL de la factura de 20 de diciembre de 2018. Considerando que quedan pendientes de pago las facturas de 20 de noviembre y 20 de diciembre de 2018, que reflejan consumo (el último pago justificado por la parte reclamante por importe de 63,87 € se corresponde con la factura de octubre de 2018 según el historial de consumo reflejado en la facturación), correspondería que la parte reclamante abonara las dos últimas cuotas, que se compensa con el importe que la empresa haya cobrado de más, que no se puede cuantificar al no haberse aportado al expediente todas las facturas reclamadas y desconocer los cargos facturados en cada una de ellas, quedando la reclamante al corriente de pago y no debiendo realizar la empresa reclamada ningún abono.

DESESTIMAR la reconversión formulada por la empresa reclamada no debiendo abonar la parte reclamante la deuda por importe de 334,82 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 01 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

