



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04048.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 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 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 lo siguiente: En diciembre de 2016 contrató línea fija, fibra, dos líneas móviles, terminal móvil y TV en casa. Al efectuarse la portabilidad (17/01/2017) le comunican que no se puede instalar TV en casa dado que la fibra es indirecta y le informan sobre la contratación de TV online, que no fue solicitada, no cumpliendo con lo ofertado. Reclaman y le dicen, que puede desistir solicitando nuevamente la portabilidad al operador anterior. Ese mismo día contrata la retro portabilidad, a su anterior compañía, de la línea fija y una móvil porque de la segunda línea móvil no fue tramitada por la reclamada. El 18/01/2017 le comunican que no puede renunciar a la adquisición del terminal porque se había producido fuera de plazo (se le entregó el 4/01/2017) y el desistimiento cumplió el 17, día en que presentó la reclamación. Se han negado a recibir el terminal; han efectuado un cargo por importe de 784,25 euros que fue devuelto y le están reclamando compañías de recobro su pago. Solicita devolver el terminal, dado que el desistimiento se produjo en tiempo y forma; cancelen la factura reclamada; cese el acoso telefónico y no incluyan sus datos en listado de morosos.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el 30/12/2016 contrató el pack que incluye fibra 50 mb, fijo, una línea móvil y terminal (por importe de 696 euros, impuestos incluidos) financiado a plazos (24 meses). El 20/01/2017 solicitó la cancelación de los servicios por lo que se cobró la totalidad del coste del terminal (factura de 1/02/2017). El importe pendiente de pago asciende a 725,96 euros, impuestos incluidos, importe sobre el que formulan reconvencción, por la citada factura.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que no le han proporcionado factura a pesar de que la ha reclamado

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 725,96 euros, impuestos incluidos, importe sobre el que formulan reconvencción, por la citada factura

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 de la reclamante al quedar acreditado que el desistimiento de la contratación se efectuó el día 18 de enero de 2017 y no el 20 como manifiesta la compañía por lo que no habiéndose proporcionado todos los servicios contratados, ni aportado, a pesar de haber sido requerido, copia del contrato escrito y/o grabación telefónica relacionada con la contratación, tarifa y/o promoción aplicable a la controversia, **la reclamada deberá:**

- **Anular** el importe de 696 euros, exento de impuestos, que ha facturado por el terminal objeto de controversia.
- **Minorar**, en consecuencia, el importe de 725,96 euros, impuestos incluidos, sobre el que ha solicitado reconvencción, a la cantidad de **29,95 euros**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 1/02/2017, rectificada por el abono de 58,29 euros (efectuado el 9/08/2017) y que constaba pendiente de pago.
- Retirar del domicilio de la reclamante, previo aviso, y en el plazo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, el terminal Iphone 6S 16 GB que proporcionó.

A su vez **la reclamante, deberá:**

- **Poner**, en su domicilio, **a disposición de la reclamada** el terminal Iphone 6S 16 GB que ésta proporcionó, en perfecto estado, con todos sus accesorios y embalaje original a ser posible.
- **Abonar a la reclamada la cantidad de VEINTINUEVE EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS (29,96 euros)**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 1/02/2017, al existir consumo realizado en el periodo que en ella se factura, toda vez que no se ha acreditado su pago. Se adjunta copia con el presente Laudo.

Se aconseja a la reclamante, si no lo hubiere hecho, devolver a la reclamada los dispositivos que ésta hubiere proporcionado/instalado (router, ont...) para evitar que se le facture por ellos.

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. Una vez abonada la deuda **la reclamada** realizará las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberse incluido.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 05 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL