



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04060.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de septiembre de 2019 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: la disconformidad con la facturación de una penalización injustificada porque cambió de empresa por el incumplimiento de la empresa que no solucionó la avería del servicio. No se niega a pagar cuotas, consumo y cuotas pendientes de los terminales. Solicita que se anule la penalización.

La parte reclamante aporta escrito aceptando que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Era conocedora del compromiso de permanencia de 24 meses por la adquisición del terminal desde el 5 de septiembre de 2017. Señala que la factura de noviembre sí está abonada y no la de diciembre de 2018 por importe de 99 euros.

Hubo un incumplimiento del servicio ya que a pesar de llamar en diferentes ocasiones para que le arreglaran la línea, no se llevó a cabo, no dejándoles otra alternativa que cambiarse de compañía para poder tener el servicio.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que aporta escrito alegando que se ha cancelado los importes por incumplimiento de permanencia puesto que se ha comprobado en la grabación que no se le informó. El importe de 62 euros ha sido anulado de la deuda, e igualmente se ha realizado ajuste de los días en los que la reclamante ha tenido incidencia en su línea fibra/fijo. El Importe de 40,10 euros ha sido anulado de la deuda. Se comprueba que el 5 de septiembre de 2017 la titular adquirió el terminal Samsung Galaxy S8 Gris Orquidea, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses debido al descuento de 200 euros realizado por [REDACTED] por la compra del terminal y un pago a plazos de 15 euros mes durante 24 meses y un pago final de 139 euros. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado, al cliente le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal. Dichos importes correspondientes al incumplimiento de permanencia, pago a plazos pendiente y pago final se generarán en la factura que llevará fecha 1 de febrero de 2019.

En la factura de noviembre se devuelve 29,60 euros y en diciembre de 2018 se devuelve 10,50 euros correspondiente a la cuota de tarifa de fibra/fijo así como también en diciembre se anula el importe de 62 euros por penalización Agile TV. Formula reconversión sobre la deuda de 405,22 euros.

Adjunta copia de la facturación, contrato, condiciones generales

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

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 así como **PARCIALMENTE** la reconversión de pago formulada por la empresa debiendo abonar la reclamante la **cantidad total de 369,59 euros**, de conformidad al condicionado general de prestación del servicio telefónico móvil suscrito entre las partes y las establecidas en el contrato de alta del terminal financiado.

Queda acreditado que la reclamante adquiere una serie de compromisos de permanencia asociados a servicios prestados y adquisición de un terminal con descuento. La usuaria manifiesta que ha sufrido una serie de incidencias que han impedido disfrutar con normalidad del servicio de línea fija e internet, reconociendo la empresa la citada incidencia y habiendo practicado una serie de ajustes en la facturación por ese motivo, lo cual no permite que se puedan dejar sin efecto las obligaciones vinculadas a la compra del terminal.

Acredita la reclamante haber pagado la cantidad de 73,32 euros correspondiente al importe de la factura emitida en noviembre de 2018.

Por ello se considera que la reclamante debe abonar la cantidad reseñada anteriormente, suma de las facturas impagadas del mes de diciembre de 2018, minorada en los 62 euros que la empresa admite haber anulado en concepto de permanencia-según sus alegaciones-y la factura del mes de enero de 2019.

Una vez pagada la citada cantidad se considera a la usuaria al corriente de pagos con la empresa reclamada, debiendo realizar la empresa cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiere ingresado como consecuencia de la presente reclamación.,



Comunidad de Madrid

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.

El abono de la cantidad, se podrá realizar en dos plazos mensuales a razón cada uno de ellos de 184,79 euros por cualquier medio de pago, admitido en derecho, abonándose el primero dentro del plazo de cumplimiento del presente laudo y el segundo al mes de vencimiento del primero, dejando 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, 17 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL