



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04068.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 lo siguiente: es usuaria de [REDACTED], con un contrato actual Love Famili sin Límites, de cuota mensual 69 €, sin compromiso de permanencia. Hace un año recibió una llamada en la que le ofrecían gratis, en contrapartida, Love Esencual 67 €, 200 m en llamadas, 8 gigas desde el 19 de febrero internet fijo 30 megas, mantenimiento de línea y tarjeta gratis para el Ipad, que al no poder usar, por carecer de la ranura necesaria, devolvió inmediatamente, sin que por ello fuera desactivada la línea telefónica que llevaba incorporada, de lo que no se le había advertido, y quedó asociada al Card Pgone, sin ser informada de ello. Además de los abonos de 35 € mensuales de amortización del Iphone y un seguro de éste de 12 € y 6 meses de duración, le ofreció un móvil, llamado Card Phone, mediante el pago de 2 € mensuales durante 2 años. Lo aceptó pensando que sería útil para llevar a la playa sin riesgos de extravío o dañar el Ipho, y de ahí estuvo su error, por falta de información suficiente. Llevaba una trampa incorporada: una línea diferente, que ni solicitó, ni se le explicó, ni quería, ni necesitaba, que incrementaba su factura en unos 16 €, cosa que conoció un par de meses antes de irse de vacaciones. Por ello, Exige la baja con efecto retroactivo y la devolución completa de los cargos indebidos, así como la presentación de un recibo mensual que especifique clara y totalmente el importe y los conceptos de cada cargo.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 19 de octubre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la línea [REDACTED] mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición de una Cardphone 2G, que finalizaba el 31.01.2019. La cliente fue informada del compromiso, según



Comunidad de Madrid

consta acreditado. Dicha línea se dio de alta el 31.01.2017, asociada a una Cardphone 2G. La facturación emitida es correcta y la cliente está al corriente de pago.

La reclamante, presenta escrito de fecha 17 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que es usuaria de [REDACTED], con un contrato actual Love Famili sin Límites, de cuota mensual 69 €, sin compromiso de permanencia. Hace un año recibió una llamada en la que le ofrecían gratis, en contrapartida, Love Esencial 67 €, 200 m en llamadas, 8 gigas desde el 19 de febrero internet fijo 30 megas, mantenimiento de línea y tarjeta gratis para el Ipad, que al no poder usar, por carecer de la ranura necesaria, devolvió inmediatamente, sin que por ello fuera desactivada la línea telefónica que llevaba incorporada, de lo que no se le había advertido, y quedó asociada al Card Pgone, sin ser informada de ello. Además de los abonos de 35 € mensuales de amortización del Iphone y un seguro de éste de 12 € y 6 meses de duración, le ofreció un móvil, llamado Card Phone, mediante el pago de 2 € mensuales durante 2 años. Lo aceptó pensando que sería útil para llevar a la playa sin riesgos de extravío o dañar el Ipho, y de ahí estuvo su error, por falta de información suficiente. Llevaba una trampa incorporada: una línea diferente, que ni solicitó, ni se le explicó, ni quería, ni necesitaba, que incrementaba su factura en unos 16 €, cosa que conoció un par de meses antes de irse de vacaciones. Cuando fue a activar el pequeño teléfonos, no sabía utilizarlo. Llevaba varios meses pagando, sin percatarse de ello, la línea nueva que no utilizó nunca e ignoraba que la tenía y con permanencia. Pidió la baja, pero nunca se hizo, solo la "suspensión", ascendiendo a 126,21 € el recibo de [REDACTED]. Se siente perjudicada, engañada defraudada. Exige la baja con efecto retroactivo y la devolución completa de los cargos indebidos, así como la presentación de un recibo mensual que especifique clara y totalmente el importe y los conceptos de cada cargo.

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, en síntesis, que le presentaron ofertas telefónica, que llevaban incluidos muchos regalos, si bien lo que nunca le dijeron, es que si aceptaba una oferta, con un regalo, ello llevara aparejada la contratación de una nueva línea, distinta a la contratada como principal, lo cierto es que, tras aceptar la oferta, al poco tiempo se dio cuenta de que le están cobrando un precio superior al indicado, teniendo en cuenta que tenía que pagar la cuota y la cantidad de un teléfono móvil que adquirió, pero nada más, sin embargo, por la información que pudo obtener, le estaban cobrando una línea, que nunca pidió, ni necesitaba ni se le explicó, que suponía un incremento en la factura de unos 16 €, lo que conoció un par de meses antes de irse de vacaciones. Ello hizo que solicitara la devolución del dinero pagado de más por un servicio que jamás pidió, utilizó ni necesitaba, así como una explicación de los conceptos facturados. Ya que ni siquiera recibía las facturas, pagadas, sin embargo, por domiciliación bancaria. De hecho, tiene conocimiento de los importes abonados por esa domiciliación, a los que puede llegar por la banca online, de los que da cuenta al Colegio Arbitral, exhibiendo a través del móvil, algunos de estos pagos, como el de 128,08 €, del



15 de noviembre de 2018, o el de 113,08 €, del 13 de enero de 2018 y el de 122,74, del 15 de febrero de 2018. Por todo ello, solicita la devolución de la cantidad cobrada de más por la línea asociada al CardPhone, que jamás pidió ni utilizó, la baja de la misma, desde que se activó y que le envíen las facturas emitidas por el servicio contratado. Aporta la única documentación que tiene, la de la adquisición, con aplazado, de un Iphone 7.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 25 de enero de 2018, del que se da cuenta a la reclamante para su conocimiento, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 19.10.2017.

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 de la reclamante**, por lo que, como quiera que lo único que resulta acreditado de la documentación aportada por ambas partes, es el servicio contratado con [REDACTED] el 26 de enero de 2017, con la tarifa Love y el teléfono [REDACTED] Cardphone 2G blanco, con una cuota mensual de 67,96 €, así como la adquisición de un terminal Iphone 7 128 GB plata, adquirido a plazos el 17 de noviembre de 2016, con 24 cuotas de 31,75 € mensuales, y es lo cierto que se le han estado facturando importes entre 113 y 128 €, según se ha podido verificar en la vista celebrada, en la últimas domiciliaciones, sin que la entidad mercantil reclamada haya aportado ningún contrato ni factura, **procede anular la línea asociada al CardPhone**, que no se ha utilizado y no consta su contratación, la devolución de la cantidad indebidamente cobrada por ello, que se cuantifica en 16 € mensuales, y **que supone un total de 208 € (16 € x 13 meses, de febrero de 2017 a febrero de 2018), ajustar las facturas a emitir a partir del presente laudo, excluyendo el importe correspondiente a la línea asociada al CardPhone**, así como que la mercantil reclamada envíe a la reclamante las facturas que emita por el servicio que **tiene contratado con la reclamante**.

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 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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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, 16 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL