



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04142.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de noviembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: debido al incumplimiento del contrato por parte de la empresa pretenden cobrarle en la última factura emitida 377 euros de penalización por rescisión anticipada del contrato. Aceptará pagar la cantidad de 259,87 euros en el momento en que emitan la correspondiente factura rectificativa. Solicita la emisión de esta factura, deduciendo la penalización, es decir 259,87 euros. Reclama 377 euros. No dispone del contrato ya que se hizo telefónicamente y no dispone de copia ni grabación. Manifiesta mediante escrito de fecha 16 de agosto de 2019, que debiera haber tenido vigente la oferta 24 meses y no 12, como ellos indican.

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 Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: Teléfono colmado: 04 242 50 00 - 04 242 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y señala que no tiene conocimiento ni ha recibido en su móvil ningún sms con las condiciones y tarifas del servicio,

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de octubre de 2019 y se opone a la reclamación. Señala que con fecha 8 de marzo de 2019 la abonada adquiere un terminal para la línea 6036... abonando un importe de 12,81 euros durante 24 meses, adquiriendo un compromiso de permanencia.

En fecha 10 de mayo de 2018, la abonada adquiere un terminal para la línea 6792... abonando un importe mensual de 11,57 euros durante 24 meses y compromiso de permanencia.

Con posterioridad al 26/07/18 la tarifa que se contrata es de 100,85 euros durante 8 meses, 95,90 euros durante los 4 siguientes, 139,80 durante 10 meses y 125,80 euros, después. Permanencia 12 meses.

Se adjunta sms certificado.

El cliente disfruta de los servicios y cuando cursa la baja por portabilidad, el 8 de marzo de 2019, no había finalizado el compromiso, por lo que los cargos por baja anticipada están bien facturados.

Existe un importe pendiente de pago de 668,30 euros correspondiente a la devolución de las facturas de marzo y abril de 2019.

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 así como **PARCIALMENTE** la reconvención de pago formulada por la compañía, debiendo **abonar el usuario la cantidad total de de 259,87 euros**.

La empresa debe anular los cargos por baja anticipada relativos a "compromisos de permanencia" que se detallan en la factura de 27 de marzo de 2019 así como la factura íntegra de 27 de abril de 2019 ya que no ha quedado acreditado que la usuaria dispusiera de información completa, clara y precisa sobre la naturaleza, plazos y cuantías de supuestas penalizaciones.

La empresa aporta una certificación de notificación relativa a la contratación, no apareciendo en la misma reflejados los datos necesarios para un correcto conocimiento de los compromisos y tampoco que la usuaria prestara su consentimiento.

Se verifica contradicción entre las tarifas y plazos de permanencia señalados en las alegaciones de la compañía y los referidos en el documento de bienvenida que la propia empresa incorpora al expediente.

Una vez abonada la cantidad señalada anteriormente, se considera a la usuaria al corriente de pago con la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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 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

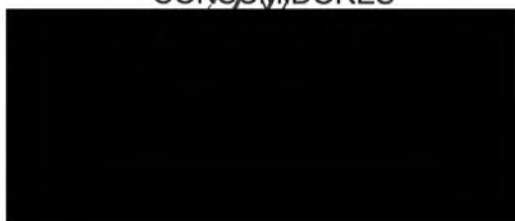
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

