



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04334.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: en diciembre de 2016 se contrata con la reclamada los servicios consistentes en telefonía fija+adsl+tv+línea móvil finalizada en " 401"+línea móvil finalizada en " 019" + tarjeta asociada al número de línea " 504"(este último contratado en marzo dentro del mismo pack a propuesta de la reclamada por falta de cobertura).

El primer motivo de la reclamación es que por su desplazamiento temporal en Guadalajara, le aconsejan que pida una tarjeta con 4 o % Gb la cual navegaría mejor que con el ordenador, pero el servicio es deficiente, por lo que se ve obligado a cambiar de nuevo a la compañía Movistar para poder recibir los mismos en condiciones óptimas.

Cobran una factura excesiva de la numeración fija, y dos móviles: la finalizada en " 401" y "019" de los que piden portabilidad el 7 de mayo de 2017, entendiendo que corresponde el pago de la parte proporcional del mes. En dicha factura le cobran el importe de 342,64 euros en concepto de penalización por la promoción del móvil (63,59 euros) , penalización de televisión (3,58 euros) +penalización por cesión del router por cambio de velocidad (22,64 euros) + gastos por activación por baja anticipada del servicio(252,83 euros).

Dichos conceptos no han sido previamente pactados ni informados ni corresponden a un servicio efectivamente prestado, por lo que los mismos deben ser anulados.

Solicita anulación de las facturas indicadas , que se proceda a la baja definitiva de los servicios de la tarjeta SIM asociado al número finalizado en " 504" y cancelación de sus datos de registros y de cualquier otro dónde se haya podido incluir.

La empresa mediante escrito de fecha 9 de noviembre de 2017 expone que la reclamante activó un servicio en la modalidad de internet fibra máxima velocidad+ llamadas y línea en fecha 28 de noviembre de 2016 asociado al número fijo 91 437...

En fecha 8 de mayo de 2017 se cursó la baja de la línea por portabilidad a otra compañía.



Solicitan la recogida de los equipos de fibra y TV y cuando dispongan de ellos, procederán a la devolución del importe tarificado por estos equipos en la factura de 2 de julio de 2017. Existe una cantidad pendiente de pago por importe de 596,49 euros de las facturas de 2 de junio y 2 de julio de 2017 y pide que se acuerde su pago.

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.
- 3.- Audio de las grabaciones.

La parte reclamante no comparece a la audiencia y presenta escrito de fecha 17 de enero de 2018 reiterándose en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que no fue informada ni aceptó que en contrato se incluyeran penalizaciones por baja anticipada ni promoción de móvil por ningún concepto.

No dispone de copia escrita del contrato y no adeuda la cantidad reclamada.

Solicita que se requiera a la reclamada para que aporte copia del contrato suscrito.

La parte reclamada comparece mediante escrito de fecha 2 de febrero de 2018 para este acto de audiencia y se opone a la reclamación. Manifiestan que con fecha 28 de noviembre de 2017 se anula el importe de 199,9 euros sobre la factura de 02/07/17 en relación con las penalizaciones tarificadas por equipos de fibra y TV. Tras las anulaciones realizadas existe un importe pendiente de pago a favor de la empresa de 396,54 euros correspondiente a la devolución de las facturas emitidas el 2 de junio y 2 de julio de 2017 y sobre la que se pide que se acuerde su pago por la reclamante.

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 solicitante debiendo la empresa reclamada cursar la baja definitiva de la tarjeta SIM asociada a la línea número [REDACTED] y minorar la cantidad pendiente de abono por parte de la reclamante en **199,90 euros** – tal y como la empresa reclamada reconoce en su escrito de alegaciones- al confirmarse la recogida de los equipos con fecha 28 de noviembre de 2017.

De acuerdo con la solicitud formulada por la usuaria para que se requiriese a la empresa copia del contrato escrito y/o grabación telefónica relacionada con la contratación, se efectúa dicho requerimiento a la compañía, remitiendo ésta dicha información e incorporándose al expediente.



A la vista de la citada documentación, este Órgano Arbitral considera acreditada la información relativa a los conceptos de penalización con los que muestra disconformidad la reclamante y en consecuencia **procede su abono (la cantidad total de 396,54 euros**, correspondiente a las facturas emitidas en junio y julio tras descontar el importe relativo a devolución de equipos) al no haber cumplido los compromisos de permanencia adquiridos.

Una vez abonada la citada cantidad la empresa realizará cuántas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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 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



Comunidad de Madrid

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, 07 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL