



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04380.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de marzo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: El día 22 de mayo de 2017 contrata línea fija y wifi para una segunda vivienda y le dicen que no tiene permanencia. Advierte que se trata de segunda vivienda y que va a ser para los meses de junio y julio. Cuando llama el día 3 de agosto de 2017 para solicitar la baja, le dicen que sí tiene permanencia hasta el 29 de agosto de 2017. Vuelve a llamar el día 29 de agosto y le dicen que en 48 horas realizarían la baja, entregando el router el día 30 de agosto de 2017. Pasan los días y comprueba que sigue estando dada de alta. Exige la grabación que hicieron cuando realizó el contrato, sin obtener respuesta, presenta queja y a día 26 de septiembre de 2017 sigue con la línea en funcionamiento. Tiene dos mensajes de Movistar con fechas 30 de agosto y 4 de septiembre de 2017 diciéndole que en breve sería informada de su solicitud de baja. Solicita que de de baja la línea definitivamente y que solamente cobren hasta el 3 de agosto de 2017 que es cuando solicitó la baja por primera vez. Pide la grabación de la contratación y devolución de cantidades indebidas desde 3 de agosto a 17 de agosto de 2017

Presnta la reclamante un escrito de fecha 22 de diciembre de 2017 en el que reitera sus manifestaciones y solicita devolución de la factura íntegra de la factura del periodo de 18/08/17 a 17/09/17, descontando la cantidad de 7,39 euros que le ha abonado [REDACTED].

La empresa manifiesta que con fecha 29 de mayo de 2017 se dido de alta fusión contigo para línea fija y móvil y que el 4 de septiembre de 2017 se cambio de contrato pasando a la tarifa 2. Se bonifica al cliente con 7,96 euros en concepto devolución de cuota desde 13 septiembre de 2017.

Solicita desestimación de Laudo.



Comunidad de Madrid

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 no comparece a la audiencia ni presenta escrito de alegaciones para este acto dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que no tienen constancia de la solicitud de baja y que se ha facturado servicio no permanencia, por lo tanto tampoco penalización. Se ha realizado una bonificación por importe de 7,96 euros en concepto de devolución de cuota desde el 13 de septiembre de 2017. El cliente mantiene la tarifa #2 para la línea móvil. El reclamante entrega los equipos el día 30 de agosto.

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 **reintegrarle la cantidad total de 39,01 euros** correspondiente a la revisión de la facturación de las cantidades solicitadas para las facturas emitidas en fecha 1 de septiembre y 1 de octubre de 2017, una vez descontada la bonificación que ya ha efectuado la empresa por importe de 7,96 euros (IVA incluido), realizado en esta última.

Se resta a la tarifa fusión de cada una de esas facturas, el importe correspondiente a la tarifa móvil que mantiene dado que la intención de la solicitante es cursar su baja según manifiesta, y constando la entrega de equipos el 30 de agosto. La empresa no aporta grabación telefónica relacionada con dicha gestión, si bien la reclamante mantiene activa la tarifa #2 para la línea móvil.

Si la usuaria desera cursar la baja definitiva de cualquier otra línea que mantuviese activa en la actualidad, debe ponerse en comunicación con la empresa asumiendo compromisos de permanencia que tuviese vigente.

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.



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 al principio.

Madrid, 06 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL