



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04383.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 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 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 que no le cobren la factura puesto que estaba en plazo, quiere las grabaciones en las que dice que acepta el 25%, que no es verdad porque cuando le dice a la chica que se las ponga le dice después de 15 minutos que no puede porque no aparecen, como van a aparecer si no existen, y las grabaciones en las que a su mujer le aseguran que está en plazo, que no tiene penalización, y que dejen a su mujer portar su línea a otra empresa. Aporta factura de 102,67 euros cuando no llevaba ni 15 días, y la TV era gratis. Aporta escrito con el relato detallado de la incidencia.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 3 de marzo de 2017, el reclamante se puso en contacto con el Servicio de Atención al Cliente con la intención de rescindir el contrato de sus servicios, dentro del plazo de desistimiento, no obstante, aceptó la oferta de un descuento del 25% sobre la cuota mensual de sus servicios, por lo que la solicitud de baja se anuló en la misma llamada. Posteriormente, el 6 de marzo de 2017 el reclamante contactó de nuevo solicitando la desactivación de los servicios contratados, incurriendo en incumplimiento de contrato al estar fuera del plazo establecido de desistimiento, y siendo previamente informado de los cargos de incumplimiento de contrato. El 8 de abril de 2017 se realizó un abono de importe 290,40 euros relacionado con la factura de fecha de emisión 8 de marzo de 2017, en concepto del cargo "Coste de Cancelación por compromiso en tarifa". Esta cantidad se ha utilizado para aminorar el importe pendiente de pago, que a día de hoy es de 217,33 euros, relacionado con la factura de 8 de marzo de 2017, menos el abono realizado. Finalmente, en relación a la línea móvil se ha solicitado la portabilidad hacia otra compañía, pero se ha solicitado con datos erróneos, motivo por el que la solicitud fue cancelada. Este hecho asociado al saldo pendiente de pago, ocasionó la desactivación del servicio con fecha 23 de febrero de 2017.

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 aporta escrito manifestando que no puede aportar contrato y grabaciones porque nunca se la enviaron. No es cierto que aceptara el 25%, y estuvo intentando contactar y le ARBCRS32



Comunidad de Madrid

daban largas para no darle la baja el día que hacía los 14 días. Antes de aceptar la oferta se da de baja porque un tal Miguel le oferta algo inexistente, dos móviles totalmente gratis y una factura de 60 euros, que nunca fue real porque la primera factura fue de unos 102 euros. Asimismo comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que le ofrecieron dos terminales Huawei, dos líneas móviles, y línea fija por 68 euros y lo aceptó. Portaron la línea fija e instalaron la TV, pidió que portaran su línea pero que esperaran para portar la de su mujer porque tenía permanencia, y lo hicieron al revés. El importe de la primera factura supera en mucho la cantidad contratada, además que le hicieron un contrato de empresa cuando no es empresa ni autónomo, dicen que aceptó un descuento del 25% para compensar la incidencia pero no es cierto, porque desde el principio quiso la baja y le fueron dando largas para que se le pasara el plazo de desistimiento. Ahora dicen que no puede portar la línea móvil porque está desactivada, pero muestra ante el Colegio Arbitral que está operativa, recibe llamadas, y que el operador que le presta el servicio según muestra el terminal es airtelwap.es. En cuanto a la factura de marzo, muestra en el terminal que el importe es cero sin poder ver el detalle de la misma. Los aparatos que le instalaron los ha devuelto y muestra documentación acreditativa. Solicita abonar únicamente los 20 días aproximados que le prestaron el servicio, que cancelen la deuda y gestionen la portabilidad de la línea [REDACTED]

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones del reclamante al considerar la incidencia en el cumplimiento de la oferta comercial, que el servicio de atención al cliente una vez que el reclamante quiso ejercer el derecho de desistimiento en plazo lo demoró hasta que ya se pasó el plazo, que la empresa reclamada no aporta la grabación de la aceptación del descuento del 25%, que el reclamante acredita haber devuelto los equipos así como que la línea [REDACTED] se encuentra operativa siendo la empresa reclamada la que presta el servicio. En consecuencia, habiendo prestado el servicio la empresa reclamada unos 20 días aproximadamente, y teniendo en cuenta las condiciones de la oferta comercial y el importe ya abonado por el reclamante, la empresa reclamada **debe reembolsarle 57 euros, anular la deuda de 237 €, y contactar con el reclamante y realizar las gestiones necesarias para hacer efectiva la portabilidad de la línea** [REDACTED]

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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.

Madrid, 22 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

