



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04414.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 incumplimiento de la oferta. Solicita el pago de la penalización de su operador de origen, el cumplimiento de las condiciones económicas de la oferta, la entrega de los terminales, corrección de las facturas y rectificación desde el día de prestación de los servicios el 20 de febrero, y la devolución del importe que corresponda.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no consta en su sistemas la oferta y la parte reclamante tampoco aporta documentación que la acredite, siendo correctas las facturas emitidas. El reclamante adeuda 69,80 euros de la factura de 1 de mayo de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 22 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la tarifa contratada era de 40 euros, y dispone de la grabación.

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 acompañado de [REDACTED], y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente declarando que el contrato lo formalizó su pareja el 14 de febrero, que manifiesta que le llamaron y le ofrecieron una tarifa de 40 euros que incluía llamadas ilimitadas y 600 Mb, 2 líneas móviles con dos terminales Samsung S8 azul y negro de regalo, el 18 de febrero instalaron el router y el 20 de febrero recibieron las dos tarjetas sim, pero no llegaron los terminales. El comercial le facilitó un número de teléfono y le llamó para reclamar, pero le daba largas. La primera factura fue por importe de 40 euros, peor la siguiente ascendió a 69 euros. Pagó 40 euros y nada más, no tenía los terminales y no hizo uso. Finalmente se porta a otro operador. Reproduce la grabación de una de las llamadas al comercial reclamando los terminales, en la que no consta ninguna locución que identifique a la empresa. Solicita la entrega de los dos terminales, que anulen la deuda, y que abonen la deuda de 299,09€ que le requiere [REDACTED] por la penalización, aporta documento de requerimiento de pago .

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que los servicios se desconectaron el 29 de mayo de 2019, y formula reconvencción sobre la deuda de 130,15€.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no está acreditada la oferta comercial y sus condiciones, ni consta aportado el contrato, sólo se han aportado dos facturas, de fecha 1 de mayo y 1 de junio de 2019, que reflejan consumo en las tres líneas facturadas hasta la fecha de baja, desconociendo los conceptos e importes de las facturas anteriores, y constando acreditado que la reclamante ha abonado ya 40 euros, la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente de pago.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 130,15 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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. 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 20 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, 07 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL