



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04598.6/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: se ha visto obligado a solicitar la portabilidad de todos los servicios contratados con [REDACTED] a otra compañía debido al incumplimiento de las condiciones económicas y de servicio. Reconocen una deuda a su favor de 64,49 euros, pero es más cantidad, asciende a unos 120 euros. Pretenden cobrar una penalización improcedente de 45,09 euros.

Aún no han sido retirados de su domicilio los equipos, tanto terminales como ADSL.

Informa de las cantidades cobradas desde enero a abril de 2017(83,41+62,48+62,48+140,79 euros)

Solicita ajuste de la devolución económica de 120 euros y anulación de cualquier penalización, además de compensación económica, que retiren los equipos o den instrucciones de como hacerlo y cancelación de sus datos de su sistema, para evitar campaña comercial.

En fecha 4 de septiembre de 2019 por escrito, informa que lo acordado como precio fue de 48 euros mensuales y nunca se cumplió. La empresa menciona anulación de facturas emitidas después de la baja del servicio, que es motivo de otra reclamación.

Solicita corrección de facturas hasta el 15 de mayo de 2019 que se presta el servicio. Cantidad aproximada: 100 euros.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece no comparece, ni presenta alegaciones para este acto de audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de octubre de 2019 y se opone a la reclamación. Revisados los hechos expuestos, se ha realizado un abono por importe de 122,59 euros, en concepto de mensualidades generadas sin consumo de las facturas de 22 de junio y 22 de julio de 2019, teniendo en cuenta que la de fecha 1 de agosto del presente, ya ha sido abonada con anterioridad.

El abono se verá reflejado en la cuenta bancaria en la que tenía domiciliado los servicios.

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 del solicitante debiendo la empresa **reintegrarle**, si no lo ha realizado con anterioridad, **la cantidad total solicitada de 92,67 euros**.

El reclamante manifiesta que se acordó abonar por todos los servicios la cantidad total de 48 euros, y que así se contrató telefónicamente del día 11 de enero de 2019 a pesar de lo cual, las cantidades cobradas- según refiere por escrito superan esos importes-.

La empresa no ha desvirtuado esas condiciones ni aporta copia de la grabación telefónica o tarifas suscritas, a pesar de haber sido requeridas por escrito con esta finalidad.

La compañía admite haber realizado un ajuste de facturación en mayo de 2019 por importe de 64,49 euros.

Las cantidades a las que alude la empresa en su escrito de alegaciones, respecto al abono de "122,95 euros" se corresponden a periodos de junio y julio de 2019, que no son objeto de reclamación en esta solicitud de arbitraje por el usuario.

Este Colegio Arbitral considera que procede reintegro por las diferencias a favor del reclamante por importe de 92,67 euros- teniendo en cuenta el ajuste ya realizado con anterioridad.

Se considera al usuario al corriente de pagos con la empresa reclamada

No procede el abono de ningún cargo en concepto de penalización, debiendo indicarse al reclamante como poner a disposición del interesado, los equipos que se hallan en su poder, pudiendo en caso contrario disponer libremente de los mismos.

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

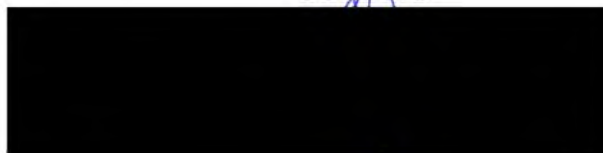
Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

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 noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

