



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04743.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de enero 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 lo siguiente: solicitó portabilidad, dieron de alta una línea nueva que no había pedido y le cobran de más cuando lo pactado eran 35 euros/mes. La compañía dice que dió su consentimiento por sms desde el número [REDACTED] y esa línea no es suya (su número es [REDACTED] y el que le da la compañía es el [REDACTED] que no ha usado). Solicita le devuelvan el exceso (cantidad que cuantifica en 180 euros al 1/08/2018), le cobren sólo los 35 euros/mes acordados y que den de baja la línea [REDACTED]

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 28/08/2017 aceptó un descuento de 50% por 12 meses para la cuota mensual de adsl a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses. Con fecha 2/02/2018 solicitó la activación de la línea móvil [REDACTED], con adquisición de un terminal Samsung Galaxy J3, por importe de 27,45 euros (por la nueva línea y el terminal) durante 24 meses y un compromiso de permanencia por el mismo tiempo. Dicha línea causó baja el 14/06/2018 a petición de la clienta. Se encuentra al corriente de 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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que le ofertaron el móvil por 2,50 euros/mes y permanencia de 24 meses; terminal que ya está pagado en su totalidad pero no se le ofreció ni contrató una nueva línea móvil. Solicita el reintegro del importe que se le ha facturado por dicha línea (marzo, abril, mayo, junio, julio y penalización facturada en agosto).

La parte reclamada comparece a la Audiencia mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al no quedar acreditado la contratación de la línea móvil [REDACTED] por cuanto en el documento "camerfirma –certificado digital" que la compañía aporta junto con sus alegaciones, el número de teléfono móvil al que se dirige ([REDACTED]) no es reconocido como suyo por la [REDACTED] y su titularidad no ha sido acreditada por lo que dicho documento carece de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa y por ende el contrato adjunto dado que su aceptación se basa en el certificado mencionado. Por ello, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de DOSCIENTOS VEINTICINCO EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (225,52 euros)**, impuestos incluidos, que se ha facturado y abonado por la línea móvil en cuestión.

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.

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.

Madrid, 10 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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