



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04805.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 de noviembre 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 ha producido un incumplimiento de las condiciones contractuales por la reclamada, acordadas vía telefónica y cuya grabación no se ha facilitado por la compañía, así mismo se han facturado regalos ofrecidos por la empresa y se han cobrado megas extras sin haber mediado consentimiento (la información aportada por la reclamada era que una vez agotados los megas contratados la navegación se interrumpía automáticamente). Solicita que se rectifique la facturación conforme a los términos contratados, que se anule la penalización de la permanencia, excluida expresamente de las condiciones y de la que nunca se informó y la anulación de la penalización por baja al obligarla a portar el pack enero.

La parte reclamada alega que en la contratación inicial, el 4 de febrero de 2018, contrató una tarifa internet Fibra para fijo con compromiso de permanencia de 12 meses en pack internet fibra 50 + línea y una penalización por baja anticipada de hasta 260 euros, exentos de impuestos, y la adquisición de un terminal por 24 cuotas de 5,0 euros mensuales, impuestos incluidos, con compromiso de permanencia de 24 meses penalizado por baja anticipada o cambio de promoción de hasta 90,08 euros, exento de impuestos. Que se produjo la baja de las líneas móviles sin haber finalizado su compromiso de permanencia, ni el abono de las cuotas de los terminales adquiridos en venta a plazos. En relación al cheque regalo el requisito era la contratación de fibra convergente de 400 Mbps, como se publicitó en el momento del lanzamiento de la promoción, pero el producto contratado no se corresponde con la oferta de la promoción. Existe un importe pendiente de pago de 620,35 euros, impuestos incluidos, correspondientes a la devolución de las facturas de fecha 8 de marzo, 8 de abril y 8 de mayo de 2018.

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 a la audiencia por escrito reiterándose en sus anteriores manifestaciones, añade que contrató los servicios vía telefónica no coincidiendo con los reclamados y cuya grabación no le ha sido facilitada, que el terminal nunca lo aceptó unido a la condición de permanencia. Que tanto el terminal como el televisor están a disposición de la empresa. Sobre los 50 euros ofrecidos por la compañía nunca se llevó a cabo. Reconoce que la permanencia de la línea fija era de 12 meses por eso solicitó únicamente la baja de las líneas móviles, pero al ser un pack no podía hacerlo por separado, optando finalmente a darse de baja en el pack completo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito reiterándose en sus anteriores manifestaciones y oponiéndose a la reclamación.

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 formuladas por la parte reclamante por cuanto vista la coincidencia entre lo alegado por la reclamante y lo reconocido por la entidad certificadora, la parte **reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 172,8537 euros (IVA incluido) por la suma de los conceptos pertenecientes al servicio verificado y tarifa contratada y anuladas la penalización por el compromiso de permeancia en el servicio y cuotas del terminal**, no constando haber sido solicitado por la reclamante ni existir constancia de contrato firmado.

Se estima **parcialmente la reconvencción** formulada por la parte reclamada, toda vez que de los **620,35 euros (impuestos incluidos) reconvenidos**, correspondiente a las facturas de fecha 12 de marzo, 12 abril y 12 mayo de 2018, **el reclamante deberá abonar a la empresa reclamada un total de 172,8537 euros (impuestos incluidos)**, resultante de aplicar a la facturación el acuerdo adoptado por el Colegio Arbitral así, respecto a la factura de marzo de 2018 la cantidad a pagar por el reclamante asciende a un total de 113,84 euros, una vez deducidos 9,9990 euros, cantidad anulada perteneciente a la cuota de dispositivo; de la factura de abril de 2018, el importe a pagar es de 56,15 euros, deduciendo 4,9995 euros por la cuota dispositivo; de la factura de mayo 2018, pago de 2,8637 impuestos incluidos (suma de 2,3667 euros por servicio, más 0,4970 de IVA) y **anulada la cantidad de 104,9895 euros por la cuota dispositivo y 327,5100 euros por resto conceptos asociados y baja anticipada.**

La empresa reclamada dispone del plazo de un mes para recoger los dispositivos en poder de la reclamante.

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.

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



Comunidad de Madrid

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 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, 29 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL