

LAUDO ARBITRAL

N/R: 05 - ARBC - 04894.8/2017

RECLAMANTE

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██████████ en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

_____ en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: **contrató con [REDACTED] el servicio de línea telefónica de móviles y wifi. Le enviaron dos teléfonos LG K3 que entraban dentro del contrato. Cuando se hizo el contrato le informó del cambio de domicilio y que en este no había ni conexión por cable ni por fibra en el edificio y que se necesitaba un router inalámbrico. En el transcurso de 15 días enviaron a dos técnicos y ambos le informaron que no podían wifi porque no había conexión. Después de unos quince días quiso cambiar el contrato y devolver los teléfonos, pero le dijeron que ya no podía devolverlos y que se le iban a cobrar. Durante todo ese tiempo no tuvo internet y una de las líneas de teléfono tampoco estaba activa. Por lo que [REDACTED] incumplió el contrato. Por ello, solicita que [REDACTED] cancele las facturas de 2 de mayo de 2017 por importe de 415.05 € y de 2 de junio de 2017 por importe de 43.50 €.**

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 14 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó un servicio en la modalidad de pack ahorro internet máxima velocidad en 13.02.2014, asociado a las líneas [REDACTED]. En fecha 23.03.2017 asocia la línea [REDACTED]. Atendiendo la reclamación del abonado, confirmar que el 14.03.2017 el cliente solicitó un traslado de domicilio, el cual fue finalizado el 05.04.2017 por falta de pares libres en el nuevo domicilio. En dicha fecha, el abonado adquiere un terminal LG K3 asociado a la línea [REDACTED], pagando una cuota mensual de 4 € (IVA incluido) durante 24 meses. Realiza la contratación de la línea [REDACTED] asociando otro terminal LG K3, pagando una cuota mensual de 2 € (IVA incluido) durante 24 meses.



Comunidad de Madrid

Posteriormente a la cancelación del traslado de domicilio, el abonado solicita la baja de los servicios asociados a las líneas [REDACTED] en 06.04.2017 para las líneas móviles y 10.04.2017 para la línea móvil recibidas solicitudes de portabilidad donante. Tras la baja de los servicios se generan las siguientes facturas: J525387699, de 145 € (IVA incluido), por consumos, de las líneas hasta a fecha de baja y las amortizaciones de los terminales adquiridos el 14.03.2017 y varios cargos de incumplimiento de permanencia tanto en la línea [REDACTED] como en los terminales LG K3. Factura J530994008, por 49,50 € (IVA incluido), donde se factura un cargo por baja anticipada en el terminal móvil. Con las contrataciones realizadas el 14.03.2017 de los dos terminales LG K3, asociados a las líneas [REDACTED], el cliente solicita una modificación del precio de los servicios prestados, acepta un descuento de 2 € (IVA incluido), sobre las cuotas de los dispositivos a cambio de mantener activos los servicios 24 meses con [REDACTED]. Se considera que se ha de desestimar la reclamación, pues a pesar de no poder prestar servicio al abonado en el nuevo domicilio, no se ha generado penalización alguna por baja anticipada de la línea [REDACTED], generándose diversos cargos en las facturas reclamadas correspondientes tanto a beneficios como a descuentos de los que el cliente disfrutó de sus líneas móviles. No obstante por deferencia comercial se realiza un ajuste de la factura J525387699, de 02.05.2017 por importe de 144,38 € (exento de impuestos), por lo que existe un importe pendiente de pago de 344,16 € (IVA incluido), correspondiente a la devolución de las facturas J525387699 y J530994008.

La reclamante, por escrito de fecha 16 de enero de 2018, adjunta carta reiterando su reclamación, ya que no está de acuerdo con la respuesta de [REDACTED]

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que el problema, desde el principio, vino dado por la falta de cobertura, y para solucionarlo, había que instalar un router inalámbrico. El primer técnico que acudió para tratar de solucionar el problema les dijo que no había fibra ni cobre y el segundo confirmó el problema. Con todo ello, habían transcurrido los 14 días de que disponían para desistir, y por ello, solicitaron una solución, y lo único que les dijeron es que [REDACTED] era quien tenía que poner el cable. Lo cierto es que no tenían servicio, y que les vendieron un paquete con todo, incluida la cobertura. Cuando quisieron devolver los teléfonos, había transcurrido el tiempo para ello.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 15 de marzo de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 14 de diciembre de 2017 y añade que estima la reclamación formulada y procede a realizar ajuste de la factura J525387699, por importe de 142,44 € (exento de impuesto). Asimismo procede a solicitar la recogida de los terminales LG K3 al abonado. Una vez consten devueltos, en sus almacenes, [REDACTED] ajustará el importe facturado en concepto



de amortización anticipada de las cuotas de los mismos y la penalización de 43.50 € (IVA incluido) en concepto de baja anticipada de los mismos. Tras os ajustes realizados existe un importe pendiente de pago de 201,73 € (IVA incluido), correspondiente a la devolución de las facturas J525387699 y J530994008.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que al deducirse que efectivamente el servicio no fue facilitado en las condiciones debidas, no sólo por lo manifestado por el reclamante, sino por las propias alegaciones de la entidad reclamada, que inclusive procede a realizar ajustes en la facturación emitida, procede **anular en su totalidad la deuda generada, que, tras los ajustes realizados, se cifra en el de 201,73 € (IVA incluido), correspondiente a la devolución de las facturas J525387699 y J530994008**, debiendo poner el reclamante a disposición de la entidad reclamada, los terminales que se encuentran en su poder, para lo cual, deberán ponerse en contacto, al objeto de determinar la hora, día y lugar en que se producirá su entrega y recogida, de tal manera que de no verificarse esta circunstancia en el plazo de ejecución del presente Laudo, los terminales quedarán en poder del reclamante, quien podrá darles el uso o destino que estime pertinente. Finalmente, la entidad reclamada debe cursar las instrucciones precisas para dar de baja al reclamante, en los registros de morosidad en los que hubiera podido haber sido dado de alta.

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.

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.



Comunidad de Madrid

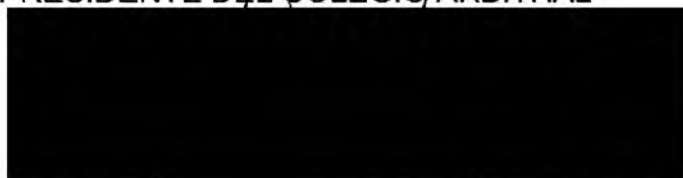
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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, 19 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

