



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04897.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO Dña.** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

ANTECEDENTES

Con fecha 9 de marzo de 2018 se celebró Audiencia escrita, constatándose que las partes fueron citadas en tiempo y forma, presentando, ambas, escritos de alegaciones para este acto. Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con las cantidades reclamadas por la compañía.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el 19/07/2016, se activó el pack ahorro internet fibra 50/5 asociado a la línea fija y móvil, con permanencia de 12 meses por la aplicación de un 25% descuento sobre la línea fija (o el pago de 47,39 euros, exento de impuestos) y pack ahorro 200 minutos +1,5 GB a coste cero, (o bien el pago de 72,03 euros) exento de impuestos en la línea móvil. Asimismo adquirió un terminal Alcatel pop 4, asociado a la línea móvil, abonando una cuota mensual de 5 euros, impuestos incluidos y un descuento de 1 euros, impuestos incluidos, durante los 24 meses siguientes a la firma del contrato (o en su defecto el pago de 19,83 euros, exento de impuestos). Los gastos administrativos de gestión e instalación asciende a 205,86 euros, exento de impuestos y 129,40 euros, exento de impuestos en caso de no devolver los equipos de conexión, cables y adaptadores. Han realizado ajuste por el importe de 129,40 euros cobrados (factura de fecha 1/09/2016) al constar recepcionados los equipos y 47,39 euros, exento de impuestos de la factura de fecha 16/10/2016, considerando correctos los cargos emitidos. El importe pendiente de pago asciende a 538,85 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fechas 16/08, 16/09 y 16/10/2016, cantidad sobre la que solicitan se acuerde su pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; al contratar le ofrecieron 1 mes gratis y luego una tarifa fija de 40 euros pero la factura ascendió a 153 euros. Reclamó, no solucionaron el problema y les recogieron los equipos por lo que considera improcedente la deuda. Solicita que se anulen las facturas y excluir sus datos de listados de morosos.

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

Ante las manifestaciones de las partes, habiendo aceptado la empresa reclamada expresamente el arbitraje para esta reclamación y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: SUSPENDER** la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo para **REQUERIR:**

A LA PARTE RECLAMADA:

- Manifieste su aceptación expresa para que el conflicto sea resuelto por Órgano Arbitral Unipersonal, al amparo del artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, pudiendo oponerse a ello, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral.
- Aporte contrato escrito y/o grabación de la contratación efectuada por la línea fija [REDACTED], toda vez que la aportada corresponde a otra numeración de línea fija distinta.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

- Acredite la entrega y condiciones de contratación del dispositivo Alcatel cuya cuota/mensual se ha aplicado a las facturas aportadas.
- Acredite el ofrecimiento del descuento que manifiesta haber realizado en sus alegaciones por la línea fija y concrete la numeración de la misma.

A LA PARTE RECLAMANTE:

- Manifieste su aceptación expresa para que el conflicto sea resuelto por Órgano Arbitral Unipersonal, al amparo del artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, pudiendo oponerse a ello, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral.
- Aclare si contrató la adquisición del dispositivo Alcatel, condiciones de adquisición (importe y forma de pago) y manifieste si lo tiene en su poder.

RESOLUCIÓN

Ambas partes contestan, en plazo, al requerimiento efectuado, aceptan que el conflicto sea resuelto por Órgano Arbitral Unipersonal y se ratifican en las alegaciones emitidas. La reclamante solicita no abonar ninguna deuda por considerarla improcedente. La reclamada solicita se acuerde el pago del importe de 538,85 euros, impuestos incluidos, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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

Habiendo contestado las partes al requerimiento efectuado, teniendo en cuenta sus manifestaciones y **toda** la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado que hay consumo efectuado en el periodo de tiempo facturado en facturas emitidas de fechas 16/08/2016 a 16/10/2016, ambas inclusive, y que en la contratación de la línea móvil y nueva línea fija, efectuada en julio de 2016, la compañía informó, entre otras, sobre compromisos de permanencia y los importes a facturar por su incumplimiento. Ahora bien, en lo que respecta a la adquisición del dispositivo adquirido, no queda acreditado los posibles compromisos adquiridos por lo que **la reclamada**, habiendo efectuado ajustes por los dispositivos proporcionados (router..) por 129,40 euros, exento de impuestos que cargó en factura de fecha 16/09/16 y por importe 47,39 euros, exento de impuestos, que cargó en factura de 16/10/2016 **deberá descontar del importe de 538,85 euros adeudado los importes de:**

- 72,03 euros, impuestos incluidos que cargó por "penalización promoción móvil" en factura de fecha 16/12/2016.
- 6,19 euros, exento de impuestos, facturados por penalización por baja anticipada en equipo móvil (factura de fecha 16/01/2017)
- 5,02 euros, impuestos incluidos, facturados por cuotas tarifa de factura 16/11/2016, al no existir consumo efectuado en el periodo que en ella se factura.
- **Minorar** en consecuencia el importe de 538,85 euros, sobre el que había solicitado se acordara su pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible, a la cantidad de **455,61 euros**, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 16/08/2016 a la de fecha 16/01/2017, ambas inclusive, que constaban pendientes de pago.
- Una vez abonada la deuda, deberá realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido.

A su vez, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS (455,61, euros)**, impuestos incluidos, por las facturas mencionadas, de las que no ha acreditado su pago.



Comunidad de Madrid

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 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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.