



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04936.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de diciembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 el incumplimiento de contrato. Solicita darse de baja y quiere internet, la devolución del dinero que le han cobrado de más, y le han cobrado 6 euros por un móvil que no le han dado, y que no le cobren penalización.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 20 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el descuento del 50% se aplica correctamente. La cuota de 6 euros se corresponde con un dispositivo Samsung IoT adquirido en la contratación de venta a plazos del 20 de febrero de 2019. Las líneas se desactivan por portabilidad el 19 y 21 de junio de 2019, quedando activa la línea. La reclamante adeuda 247,05 euros correspondiente a las facturas de mayo, junio y julio de 2019 y 22 cuotas de financiación del dispositivo. Adjunta contrato de venta a plazos y copia de facturación.

La parte reclamante contesta por escrito de fcha 21 de octubre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que le ofrecieron 300 fibra optica, 2 teléfonos de contrato, un teléfono de prepago, y la línea fija, pagando un total de 62,12 euros y de regalo un V-Home Safeti- starter kit IoT, y se lo están cobrando por 6 euros, y no lo ha utilizado para nada, está como se lo dieron. Adjunta copia del contrato y de la facturación.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que estaba en el centro comercial y se acercó a tienda para preguntar si tenían alguna oferta, le dijeron que sí y que le regalaban un aparato, al que siempre se refirieron que era de regalo, y contrató un cuota de 62,12 euros. Cuando le llegó la primera factura vió que le facturaban 6 euros y no sabía porqué era, fue a la tienda y le dijeron que era un teléfono y no está conforme porque no compró ningún teléfono. Ya en su casa su hijo se dio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

cuenta que los 6 euros podía ser por el aparato que dijeron que era de regalo y que seguía guardado en la caja porque no lo ha utilizado. Ante las incidencias en la facturación se dio de baja, devolvió el router e intentó devolver el aparato que no se lo aceptaron porque le decían que era un regalo y que era suyo, y no lo quiere. Además el contrato se celebró en febrero y no le dieron internet hasta abril, como no le pasaban recibos llamó para saber qué pasaba y qué tenía que pagar, y abonó con tarjeta bancaria las cantidades que le dijeron, en mayo 125,72 euros y en junio 62,12 euros. Solicita que anulen la deuda y poder devolver el aparato que dijeron que era de regalo, que está en su caja y no lo quiere. En relación con la línea [REDACTED] es una línea que no está incluida en el contrato reclamado, que es de su titularidad y ella es la usuaria, que quiere por ahora seguir manteniendo activa, y que no es objeto de reclamación.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que según el contrato aportado al expediente el dispositivo Samsung IoT tenía un coste mensual de 6 euros durante 24 meses, que según manifiesta la parte reclamante se le ofreció como un regalo, si bien se comprueba que el importe total de la cuota contratada (62,12 €) incluye los 6 euros. Se concluye por tanto que no se informó debidamente a la parte reclamante, antes de celebrar el contrato, del desglose del precio de los servicios y bienes contratados, y que aunque la parte reclamante firmara la hoja del contrato de venta a plazos junto al resto de hojas del contrato de servicios, no pudo ejercer el derecho de desistimiento reconocido en las condiciones contractuales, debido a la incidencia en el retraso de la activación del servicio de línea fija y emisión de la factura, y a la deficiente información facilitada en tienda cuando reclamó el cargo de 6 euros que desconocía, y que en cuanto fue consciente de que se correspondía con el dispositivo que creía que era un regalo y que está sin usar, intentó devolverlo no siendo aceptado por la empresa reclamada. Considerando asimismo el periodo de tiempo que se ha prestado el servicio, el importe de la cuota contratada y las cantidades ya abonadas por la parte reclamante, se acuerda que la empresa reclamada anule la deuda pendiente de pago por importe de 218,05 €, y tiene a su disposición el dispositivo Samsung IoT, para ser recogido en el domicilio de la parte reclamante. Transcurrido el plazo establecido para la ejecución del laudo sin que lo hubiera recogido, el dispositivo quedará en poder de la parte reclamante.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre las facturas de fecha 1 de junio de 2019 por importe de 56,71€, 1 de julio de 2019 por importe de 141,34 € y 8 de julio de 2019 por importe de 20 euros que suman un total de 218,05 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la factura de fecha 1 de octubre de 2019 por importe de 29 € de la línea [REDACTED], al no ser objeto de reclamación, y no haber sido mencionada por la empresa reclamada entre las facturas sobre las que formula reconvención, quedando expedita la vía judicial.

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 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.

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.

Madrid, 02 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL