



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05419.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado: TEL:

En Madrid, a 06 de noviembre 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: la empresa le genera una deuda por un cambio de número de cuenta sin su consentimiento. el contrato que tiene y el que le mandan tienen fechas distintas y le cobran por servicios que no ha contratado. Le cortan la línea cuando nunca se ha negado a pagar.

Solicita regularización de facturas y que no le cobren tonos de espera o securitas net. En varias ocasiones ha desactivado y no sirve de nada.

La tarifa que tiene contratada es de 19,50 euros y siempre le cobran importes por encima de 40 euros.

El 11/03/19 solicita la portabilidad a otra compañía y ahora también le reclama unos pagos sin haber prestado servicio.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Expone que venía siendo cliente de la empresa desde el año 2014 y que todo el problema surge al intentar modificar el titular del servicio y unificando tres líneas de un familiar con las suya. No se realiza esta gestión pero sí se modifican los datos bancarios para el abono de las facturas

En fecha 20 de enero de 2019 se intenta la contratación telefónica pero tras sucesivos intentos, resultan fallidos porque se interrumpe la conversación y se corta la llamada.

En marzo de 2019 le pasan tres facturas y le cobran unos servicios que no ha contratado.

La reclamante con anterioridad a los hechos, abonaba la cantidad de 25,34 euros, cantidad que está dispuesta a asumir por la línea 6518... que fue lo último abonado en diciembre de 2018, descontándole los 44,24 euros que pagó en marzo de 2019 mediante tarjeta.

En mayo de 2019, ya no estaba con la compañía.

Dejan de pasarle los recibos al banco a partir de enero de 2019.

Solicita que le dejen modificar de nuevo la domiciliación bancaria, que no le cobren por unos servicios que no contrató, indicando que ya no tiene el número 6518...

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 8 de octubre de 2019, exponiendo que los tonos de espera se activan/desactivan a través de autogestión del cliente y puede cursar la baja del mismo por varios sistemas.

La domiciliación bancaria se puede hacer en tienda o servicio de atención al cliente.

Respecto de la oferta comercial tiene aplicado un descuento del 50% en el plan de precios red desde 8 de mayo de 2019 hasta mayo de 2021.

La reclamante tiene a fecha de escrito un importe pendiente de pago de 200 euros por impago de facturas de marzo a junio de 2019.

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** la pretensión de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvención de la empresa, debiendo el usuario abonar la cantidad total de 42,52 euros, considerándose a partir de ese momento al corriente de pagos con la empresa.

La reclamante manifiesta que la tarifa aplicable a su contratación de la línea móvil 6518... era de 25,34 euros hasta que en marzo de 2019 se modifica la misma a un importe de 19,50 euros.

Expone que en enero de 2019 se intentó realizar un cambio de titular con unificación de varias líneas. Dicha contratación finalmente no se llevó a efecto, pero se dejaron de enviarle las facturas a la reclamante.

No aparece documentado voluntariedad en la activación por parte del cliente de tonos de espera.

La empresa no ha desvirtuado ninguna de estas alegaciones ni ha aportado copia de los contratos/ grabación de la contratación a pesar de haber sido requerida por escrito con tal finalidad.



Comunidad de Madrid

Consta probado que la usuaria abona mediante tarjeta un cargo de 44,24 euros en fecha 15 de marzo de 2019.

La cantidad que tiene que abonar la reclamante resulta de la suma del importe de la factura emitida en marzo, abril, mayo y junio de 2019 – periodos que va de febrero a mayo de 2019- teniendo en cuenta las tarifas aceptadas por la usuaria : 25,34 euros hasta marzo de 2019 y 19,50 euros de marzo en adelante minorada en la cantidad de 44,24 euros ya que queda acreditado que se pagó por la reclamante a través de tarjeta en marzo de 2019.

Corresponde al interesado solicitar la baja de los servicios contratados, directamente a la empresa si fuera de su interés, careciendo de competencia este órgano arbitral para determinar si le pueden asignar de nuevo la línea 6518...

En este último apartado no se entra a conocer, debiendo el reclamante si lo considera necesario a la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

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 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

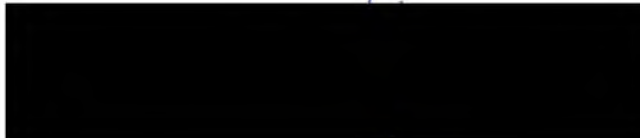
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



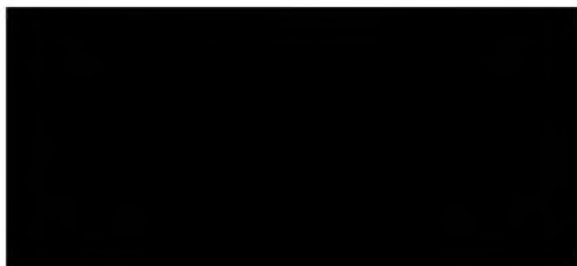
Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 06 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

