



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05711.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: tiene contratado con la empresa telefonía fija, móvil y servicios TV, todo por un precio final de 119 euros. La compañía le ha girado facturas por un importe superior y dado de alta servicios no pedidos como los de TV a excepción del fútbol. Solicita que se obligue a rehabilitar las líneas cortadas y refacturar según lo pactado.

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 y recuerda que la baja se produjo en el mes de octubre y devolvió el equipo, pero le están reclamado el mes de noviembre, cuando la propia operadora reconoce la baja en el mes de octubre. Indica que hay servicios que posteriormente le cobran incrementando la facturación sin su consentimiento. También indica que hizo pagos con tarjeta. Aporta copia de recibos de la entidad bancaria de algunos pagos realizados- abril 2019 y de junio a agosto 2019- . La de mayo deja de pagarla, pero ha pagado algunos importes. No puede pagar la cantidad que reclaman de una sola vez y solicitar en caso de tener que pagar que sea en varios plazos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 7 de noviembre de 2019 y tras un estudio de la reclamación informa que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, aceptando un descuento el 27-11-18 todo por 120,20 euros durante 4 meses y después 125,17 euros por 8 meses.

Se hacen ajustes de 14,90 y 16,70 euros en enero de 2019 y posteriormente constan consumo adicionales y contrataciones TV y cargos devolución de facturas.

Existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 819,35 euros de las facturas desde el 16 de abril de 2019 hasta 20 de octubre 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 del solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, **debiendo abonar el usuario la cantidad total de 687,39 euros**, correspondiente a la suma de las facturas emitidas en mayo y junio de 2019, más 13 y 20 cuotas respectivamente de los terminales Huawei P8 Lite 2017 y Alcatel TAB 1T 10 WIFI negro, pendientes de abono desde la factura de julio de 2019.

Se acuerda el fraccionamiento del pago de la citada cantidad, tal como se expresa más abajo.

Examinados los recibos bancarios que aporta el reclamante al expediente, queda probado que la factura emitida el 20 de abril de 2019 por importe de 176,26 euros, se ha abonado.

Los otros tres recibos bancarios de Caixa Bank que aporta el interesado de junio a agosto de 2019, no se corresponden a recibos de servicios de [REDACTED] ni tampoco corresponden con el importe de las facturas a los periodos que corresponden.

El usuario manifiesta que no se aplica la oferta contratada y que no contrató ciertos servicios adicionales de TV. La empresa no ha desvirtuado estas alegaciones.

La empresa debe anular los importes de las facturas emitidas entre julio y octubre de 2019 ya que las mismas no presentan consumo, constando en la misma la aplicación de un descuento del 100% por " *suspensión temporal de la línea*".

Comunidad de Madrid

El reclamante puede disponer libremente de los terminales que se hallan en su poder.

El usuario debe contactar con la empresa reclamada para que ésta gestione la rehabilitación de sus líneas- si sigue interesado en disponer de los servicios de esta empresa- una vez comience a hacer efectivo los pagos de las cantidades acordadas y previo acuerdo con la Operadora [REDACTED]

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.

Se acuerda el fraccionamiento de la deuda en 10 plazos mensuales a **a razón de 68.74 euros** cada uno de ellos, comenzado el primero dentro del plazo de cumplimiento de este laudo y las otras 9 meses en cada uno de los vencimientos de los meses siguientes.

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



Comunidad de Madrid

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, 11 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL