



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04189.2/2019 y 05865.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: TEL [REDACTED]

En Madrid, a 08 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 que en enero de 2018 contrató un servicio de telefonía móvil, fijo e internet, por un importe de 40.51 euros/mes, sujeto a un compromiso de permanencia, en enero sin previo aviso la compañía aumentó la cuota a 90 euros/mes, cuota sobre la que no ha dado su consentimiento ni está de acuerdo, dando lugar a sucesivas reclamaciones no atendidas por la empresa, no puede aportar contrato ni tarifa ni promoción pues [REDACTED] nunca se lo facilitó, como parte de la oferta se incluían dos terminales a coste cero, que tras reclamarlos la empresa se niega a su entrega. Solicita la devolución de los importes indebidamente cobrados por [REDACTED] le saquen de la lista de morosos y una indemnización por daños y perjuicios morales y económicos, así como que se exijan las conversaciones telefónicas grabadas relacionadas con la contratación del servicio y que le hagan entrega de los citados terminales a coste cero que le ofrecieron.

La parte reclamada alega que el acuerdo alcanzado con fecha 29/12/2017 consistía en una promoción por importe mensual de 55,88 euros, IVA incluido, durante 12 meses y después 82,85 euros, IVA incluido, en la oferta no se incluye el envío de terminales a coste 0,00 euros, existe un importe pendiente de pago de 39,29 euros, IVA incluido, correspondiente a la devolución de la factura de fecha 08/04/2019, [REDACTED] ha ordenado la paralización de todas las acciones de recobro de la deuda objeto de reclamación.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, procediendo a la acumulación de los expedientes por economía procesal e identidad sustancial, 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.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, mediante documentación escrita de [REDACTED] al reclamante, de fecha 4 de enero de 2018, queda acreditada la promoción objeto de controversia, consistente en que el precio sería de 40,51, IVA incluido, durante 24 meses, por lo que la empresa reclamada debe **descontar la parte proporcional** de la cuota ofertada por importe de 40,51 euros, IVA incluido, de la factura de 12 de abril de 2019, importe de 39,29 euros, IVA incluido, cuantificado en 19,64 euros, IVA incluido, **debiendo la reclamante pagar a la reclamada la cantidad de 19,64 euros, IVA incluido.**

ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN formulada por la parte reclamada, **debiendo la parte reclamante pagar a la reclamada la cantidad de 19,64 euros, IVA incluido**, diferencia resultante tras la aplicación oferta acreditada.

Con respecto a la segunda parte referente al envío de terminales se acuerda **NO ENTRAR A CONOCER**, al quedar excluido del Convenio de adhesión suscrito por la empresa reclamada; aun así este Colegio Arbitral quiere llamar la atención diciendo que, de no ser por las limitaciones de la adhesión, ante el cumulo de inexactitudes por parte de la reclamada y la falta de explicación por la que no envía los terminales, manifestando únicamente que no eran a coste 0, la decisión hubiera sido favorable al reclamante.

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda, las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Respecto a los daños y perjuicios solicitados, este Colegio Arbitral **NO ENTRAR A CONOCER**, por ser materia expresamente excluida del Convenio Arbitral suscrito por la empresa, queda 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.

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

Madrid, 08 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]