



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05962.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

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: Le están cobrando dos teléfonos que en su momento ya devolvieron en el plazo establecido. Ahora están defectuosos. No le dijeron nada y por otro lado cada vez las facturas eran más altas. En el contrato se quedó en pagar 133 euros. Indica los importes de las facturas emitidas entre septiembre de 2018 y febrero de 2019. Solicita que le devuelvan lo que le están cobrando de más y que le devuelvan el número de su línea 676 35...

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. Señala que el día 18 de diciembre terminaba su contrato e indica que se cambiaba de compañía. Aceptaba 133 euros con dos terminales, pero desiste de los terminales – que no responden a su necesidad-.

No pagó enero ni febrero de 2019 y solicita que en caso de tener que pagarlo sea en dos o tres plazos.

Solicita que le devuelvan el número de la línea [REDACTED] y las cantidades cobradas de más, cuantifica la cantidad en 482,37 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de octubre de 2019 y expone que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, aceptando una serie de descuentos el 18/12/18.

La reclamante no acredita la oferta indicada, pero si tiene algún documento que lo acredite, ruegan lo haga llegar.

En relación a los terminales, señalan que con fecha 27 de diciembre de 2018, en el plazo de 14 días de desistimiento, se recibe una llamada en el servicio de atención al cliente, anunciando que no desea quedarse con ellos. Se reciben los mismos, declarando que se encuentran en perfecto estado, por lo que en fecha 26/04/19 se realiza un ajuste de 411,58 euros por la devolución de los equipos y que aparecen en la factura de 23 de febrero de 2019, que consta pendiente de pago.

El 2/10/19, la empresa procede a aplicar la baja de las líneas por impago de las facturas desde enero hasta septiembre de 2019.

Tras el ajuste realizado el importe pendiente de pago asciende a 874,87 euros pendientes de pago entre enero y septiembre 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 reconvenición de pago formulada por la empresa, debiendo la usuaria abonar la totalidad de los importes correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2019+ la tarifa pack línea adicional 250 min y 4Gb de la factura de abril (78,08 euros). **Esta cantidad asciende a un total de 491,34 euros.**

La factura de febrero de 2019, contempla el ajuste de facturación por la devolución del importe de los terminales.

Se confirma en el detalle de esta facturación que existen conceptos, consumo y servicios no incluidos en las tarifas y cuotas aplicadas y la reclamante no acredita la cuota que reclama.

La empresa debe anular el resto de las facturas reclamadas ya que se comprueba que éstas no presentan consumo, teniendo constancia la empresa desde el 8 de marzo de 2019 de la disconformidad con las cuantías y servicios aplicados.

La empresa debe retirar el decodificador que se halla en poder de la reclamante dentro del plazo de cumplimiento del presente laudo, pudiendo en caso contrario, disponer libremente del mismo.

No se entra a conocer respecto de la petición formulada de recuperación de la línea "6763..." al carecer de competencia este Colegio Arbitral en esta materia, sin perjuicio de si lo estima conveniente, dirigirse en este apartado ante 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.



Comunidad de Madrid

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 fraccionar el abono en tres mensualidades a razón de 163,78 euros cada una de ellas, realizándose el primero dentro del plazo de cumplimiento del presente laudo y los otros dos, en los siguientes meses de vencimiento del primer plazo.

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, 11 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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