



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06163.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de mayo de 2018 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 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 la disconformidad con importes facturados. Desactivan y activan servicios "extra" sin su consentimiento ni previo aviso. No entiende lo que debe a la operadora, no explican lo que se debe ni los ingresos, que no ha visto por ningún sitio. Pidió que se escuchasen las grabaciones para escuchar oferta real que era la que deberían haber cobrado en lugar de lo que han intentado cobrar. Reclamó en numerosas ocasiones; le querían cobrar cantidad que duplicaba la oferta. Devolvió dos recibos por importes de 120 y 152,54 euros. Solicita que se les sancionen por activar servicios repetidamente e intentar cobrarlo y por desactivar el servicio de atención al cliente que reclaman fraudes; que no cobren ningún mes donde hayan intentado un fraude ya que ocasiona gran daño y baja de todos los servicios sin consentimiento expreso.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 17/08/2017, aceptó la oferta consistente en la activación del servicio [REDACTED] One Fibra Ono 50MB Móvil S con un descuento del 20% durante 6 meses; el 5/09/2017 aceptó cambio de tarifa con un descuento del 40% durante 12 meses, vigente hasta el 21/01/2019; han desactivado el servicio de identificación de llamadas que va activado por defecto. Han realizado sendos abonos por importes de 47,57 euros y 79,45 euros, impuestos incluidos correspondiente tanto a la diferencia entre la cuota mensual ofertada y la tarifada en facturas de 22/09 y 22/10/2017, como al consumo de pagos a terceros cobrados en factura de 22/10/2017 que han sido descontados de la cantidad pendiente de pago que presentaba. El importe pendiente de pago asciende a 305,10 euros, impuestos incluidos por las facturas aportadas cuya reconvencción expresa solicitan.



Comunidad de Madrid

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 oral mediante escrito, incluido en expediente.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 305,10 euros, cuya reconvencción expresan solicitan.

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**:

NO ENTRAR A CONOCER de la pretensión del reclamante de **sanción** a la compañía (por activar/dar de baja servicios), al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

Asimismo, en lo referente al fraude manifestado por el reclamante, al amparo del artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, **"no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre.....o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos...."**, pudiendo acudir a la vía judicial si así lo considera.

A la vista de las facturación aportada (desde factura de fecha **22/09/2017 a 22/03/2018**, ambas inclusive), se constata que la compañía está aplicando los descuentos manifestados, existe consumo efectuado en ellas y con los abonos efectuados en la cuenta cliente, por importe total de 127,02 euros (que ha minorado la deuda), han compensado las facturas emitidas por importes superiores al ofertado (de fechas 22/09 y 22/10/2017), por lo que **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad**, sobre la que ésta había solicitado reconvencción, **de TRESCIENTOS CINCO EUROS CON DIEZ CÉNTIMOS (305,10 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas mencionadas que constan pendientes de pago.

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.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Previa 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.

Madrid, 16 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

