



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06464.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de febrero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: En julio de 2017 , la empresa hace una oferta vía telefónica con línea de teléfono fijo, internet,TV, dos líneas de móvil y otra línea y terminal gratuita.Se persona el técnico corta la línea de e instala la nueva, pero comprueban que no es simétrica como le indicaron en la oferta. Reclama que antes de firmar, quiere lo ofertado sin que después de 20 días obtenga respuesta ni tener servicios. Desde la otra compañía , confirman que no les han solicitado portabilidad. Después de un tiempo les reclaman 271,67 euros por la instalación.

Solicita que no le reclamen ninguna cantidad porque nunca tuvo los servicios y devolvió los equipos a una de sus tiendas.Nunca causó baja con

La empresa mediante escrito de fecha 16 de octubre de 2018 señala que se activaron los servicios con fecha 7 de agosto de 2017 y que la numeración 91221...generó consumos durante el tiempo que estuvo activa.Tiene pendiente de abono la cantidad de 271,67 euros correspondiente a las facturas emitidas el 15 de agosto y 15 de septiembre de 2017.

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. Aporta tres recibos emitidos por [REDACTED] el 30 de julio, agosto y septiembre de 2018. Nunca firmó la portabilidad y dejó la gestión en manos de la operadora, porque así se lo hicieron saber. Se le instala un router y un descodificador para la TV. El instalador le dicen que solo le puede poner 50Mb y no 120 Mb, siendo en ese momento cuando contacta con la empresa, para mostrar su disconformidad ya que no el lo ofertado. Nunca ha tenido los móviles y solicita que le anulen las cantidades que le reclaman porque nunca ha tenido servicio completo.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de enero de 2019 y reitera el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción planteada por la empresa, debiendo **abonar la usuaria la cantidad total de 60,49 euros** correspondiente a la factura emitida el 15 de agosto de 2017 y anular la compañía la factura emitida el 15 de septiembre de 2017.

Se comprueba que el contrato al que hacen referencia los interesados no consta debidamente firmado por el reclamante, y que las facturas emitidas no reflejan ninguna línea móvil, habiendo sido ofrecidos dichos servicios en un pack. La empresa no ha desvirtuado tales extremos.

La usuaria debe abonar la primera de ellas (emitida 15-8-17) porque presenta consumo para la línea fija 91221...y no debe abonar la segunda / 15-9-17) porque contempla unos cargos asociados a coste de cancelación y penalización por baja anticipada, sobre los que no se prueba que la reclamante haya prestado su consentimiento.

La empresa recogerá, cualquier equipo que se halle en poder de la reclamante sin que suponga coste económico, pudiendo en caso contrario disponer libremente de los mismos.

Una vez abonada la cantidad referida (60,49 euros), se considerará a la reclamante al corriente de pagos con la empresa reclamada.

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.



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, 11 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL