

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06653.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 el incumplimiento del contrato con una cuota mensual los 6 primeros meses de 89 euros y a partir del séptimo de 135 euros + 1 televisor pequeño, un móvil y un aparato de voz, tuvo incidencias en la prestación del servicio de televisión e internet que no se solucionaron con la visita del técnico y el cambio de router, y cuando se quiere cambiar de operador le amenazan con la permanencia, cuando no ha firmado nada y el operador nunca le avisó. Solicita el reintegro de las cuotas del último mes y medio hasta que le mandaron los router y codificador y el tiempo que estuvo sin servicio que considera en 30 días. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos y documento en el que le reclaman una deuda de 395,44 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 20 de septiembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla la oferta que se contrató el 15 de febrero de 2019. Manifiesta que debido a una incidencia técnica no se aplicaron las ofertas de cuota gratuita durante 3 meses en las líneas adicionales, ni el descuento de 4 meses gratis en la Champions, dando un importe a favor del reclamante de 155,50 euros impuestos incluidos. El 3 de abril, 21 de mayo y 6 de junio de 2019 se realizaron ajustes por importe de 183,24 euros impuestos incluidos que se aplicaron como descuento en las facturas de 21 de abril y 21 de junio de 2019. Al comprobarse que se hicieron ajustes por importe más elevado que los correspondientes, en la factura de 21 de julio de 2019 restando un importe a favor del cliente de 26,39 euros. Las líneas móviles se portaron el 26 de julio de 2019, y al tener compromisos de permanencia vigentes, se generaron unos cargos por baja anticipada y los cargos de las cuotas pendientes de abonar de los terminales en la factura de 21 de agosto de 2019. Con el alta del ADSL se le remitió al cliente un kit con el router autoinstalable. Hasta el 5 de julio de 2019 no hay constancia de incidencia en el servicio de TV, y no pudo resolverse al causar baja. Se realizó un ajuste en la factura pendiente de pago de 21 de agosto de 2019 de 26,39 euros de la oferta contratada, y de 236,17 euros de los cargos por baja anticipada de las líneas móviles, quedando un importe pendiente de pago de 135,92 euros, deuda sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante contesta por escrito presentado el 20 de septiembre de 2019, del que se dio ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

traslado a la empresa reclamada, manifestando que le están exigiendo el pago de una deuda de 395,44 euros, y que contrató 6 meses de cuota a 85 euros y el resto 135 euros más un televisor pequeño, un móvil y un aparato de voz.

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, declarando que aceptó la oferta que reclama porque era mejor que lo tenía con su operador y le dijeron que como era 14 de febrero le regalaban un LG, un televisor pequeño y un altavoz inteligente. También le dicen que le envían un router muy avanzado debido a la zona en la que se encuentra su domicilio. En Marzo fue él a recoger el codificador y el router, no tuvo internet hasta abril, a la semana no funciona internet ni la TV, y realiza numerosas llamadas reclamando. Le dicen que la Champions tiene un coste de 13 euros, cuando estaba incluida en el paquete y sigue reclamando. En Julio un técnico le dice que no le llega la fibra, y sólo le llegan 6 MB, y le cambiaron el router, el servicio se prestó bien durante una semana, y otra vez comenzó a fallar, y decide darse de baja, no tiene conocimiento de ninguna permanencia y ha devuelto el router. Solicita que le devuelvan lo cobrado de más sobre la tarifa ofertada, y los regalos los tiene a disposición de la empresa, y ser excluido del registro de morosos. Aporta documentos bancarios de pago.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción.

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 parte reclamante, que no ha cuantificado su pretensión económica, al considerar la incidencia en el retraso en la activación del servicio de la línea fija, internet y TV, así como la incidencia en la prestación de los citados servicios que no se resolvió ni con la visita del técnico, ni con el cambio de router, habiéndose facturado servicios no prestados, y habiendo ya anulado la empresa reclamada las penalizaciones por baja anticipada. Teniendo en cuenta los abonos ya realizados por la empresa reclamada en facturación, la oferta comercial acreditada en el expediente y las cantidades que la parte reclamante acredita haber pagado mediante los justificantes bancarios aportados al expediente, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **50 euros** y anular la deuda pendiente de pago. La empresa tiene a su disposición los dispositivos (LG k9 negro, Google home mini blanco, y LG televisor 28 smart tv negro mt49s) para ser recogidos en el domicilio de la parte reclamante en el plazo establecido para la ejecución del laudo, transcurrido el cual quedarán en poder de la parte reclamante.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 135,92 euros, que la parte reclamante no debe abonar. Asimismo, la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluido.

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.



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.

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.

Madrid, 13 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]