



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 06896.6/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

**Teléfono Asociado:** [REDACTED]

En Madrid, a 26 de marzo 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 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 julio de 2018 recibió de [REDACTED] unas trifas muy ventajosas, pack family love con una tarifa de 89,95 euros durante 3 meses, servicio de televisión, pero como no utilizamos televisión le ofrecieron dos teléfonos móviles de regalo, aunque recibió una contraoferta finalmente solicitó la portabilidad. Desde el 9 de julio esperó la visita del técnico de [REDACTED] para cambiar el router de [REDACTED] pero no llegó ni avisó. El primer día de vacaciones en EEUU empezaron a saltar mensajes en los dos móviles, diciendo que se estaban consumiendo datos y se había generado un gasto astronómico, llamó desde allí a atención al cliente de [REDACTED] para hacerles saber que no había activado ningún servicio de roaming y se lo desconectaron en ese momento, le facturan dicha llamada con un importe de 16,09 euros. De vuelta de las vacaciones siguió llamando y a principios de septiembre en atención al cliente le explicaron que lo sentían mucho pero [REDACTED] no le podía ofrecer el servicio, ya que la fibra óptica no llega a su domicilio por lo que le van a cancelar el servicio, siguió esperando unos días y finalmente realizó la portabilidad a [REDACTED]. Mientras tanto recibo facturas de [REDACTED] ambas compañías le cobran una parte del servicio, cada uno con las tarifas completas, generando unos gastos del doble y casi hasta el triple de lo que estaba pagando anteriormente por el mismo servicio. Le devolvieron los cobros de los servicios de roaming y aparecen por confusión otros cobros por los que se abrió reclamación, sin recibir contestación por lo que decidió devolver la factura. Intentó devolver los terminales pero no se lo aceptaron. Solicita que le devuelvan los cargos de los servicios no prestados correctamente y abonen las facturas de movistar que ha tenido que pagar por incumplimiento de condiciones de [REDACTED] la dejen de acosar telefónicamente, revisen los recibos devueltos, respeten las condiciones pactadas, se retiren las penalizaciones no justificadas y autoricen la devolución de los terminales regalados y luego cobrados. En escrito posterior y dado el tiempo excesivo dedicado a resolver este problema como no han querido recoger los dispositivos móviles en las dos ocasiones que acudió a la tienda solicita quedarse con los mismos sin coste alguno y desiste en la reclamación de los 43 euros calculados por los servicios prestados, en su defecto la devolución de los terminales.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con fecha 11/07/2018 se activó la tarifa Love Familia Sin Limites en las líneas [REDACTED] y adquirió dos dispositivos a coste promocional con un pago de 24 cuotas de 1 euros (impuestos incluidos) por la venta a plazos acordada de cada uno de ellos y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (exentos de impuestos), por cada línea. Respecto al alta de la línea [REDACTED] no llegó a gestionarse por motivos técnicos. Se gestionó la baja de las líneas móviles con fecha 07/09/2018, por portabilidad. En factura 16/08/2018 se tarificó el consumo de datos de las líneas móviles acorde a las tarifas roaming vigentes utilizadas en el país visitado. Se realizó una devolución de 102,85 euros, impuestos incluidos, correspondiente a los cargos facturados por roaming que aparecen en la factura de fecha 16/08/2018, aplicado como descuento en la factura de fecha 16/09/2018. El 26/10/2018 se realizó un ajuste por importe de 201,31 euros (impuestos incluidos) correspondientes a las facturas de fecha 16/08/2018 y 16/09/2018 en relación a los cargos por baja anticipada generados y los consumos roaming que constaban pendientes de pago. El importe pendiente de pago por parte de la reclamante, tras el ajuste realizado, asciende a 89,48 euros (impuestos incluidos) de las facturas de fecha 16/08/2018 y 16/09/2018, en relación a las cuotas y consumos hasta la baja y los importes que faltaban por abonar de los terminales adquiridos a plazos, importe por el que solicitan reconvencción.

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, añade que los teléfonos están en su casa sin abrir y que no los quiere, que acepta la cantidad reconvenida deduciendo la cuota por los terminales.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera 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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, la reclamante solicitó la portabilidad de todos los servicios objeto de contratación, y que Orange, por limitaciones técnicas, nunca hizo efectiva la portabilidad de la línea fija y fibra, produciendo a la reclamante, al no poder beneficiarse del pack de Movistar contratado ni el de Orange (compañías cedente y receptora con las que contrató), perjuicios importantes, ya que el precio fue muy superior. En consecuencia este Colegio resuelve anular las facturas de fecha 16/08/2018 y 16/09/2018, por importe de 89,48 euros (impuestos incluidos), motivo por el que se **desestima la reconvencción** formulada por la empresa reclamada, **no existiendo deuda alguna por la reclamante**.

La reclamante **devolverá los terminales** con todos sus componentes y accesorios remitiéndolo por correo certificado al domicilio social de la empresa. Quedando terminada la relación contractual entre reclamado y reclamante.

La empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la **exclusión** de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



## Comunidad de Madrid

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.

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, 26 de marzo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL