



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07014.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de febrero 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 ORGANIZACION 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 que el 20 de septiembre de 2017 contrató incluyendo un terminal LG sin permanencia y con cuotas mensuales por importe de 32,50 euros durante 3 meses y luego 69 euros. Nunca cobraron lo acordado y le facturaron películas de pago que no ha usado, debido al incumplimiento del contrato porque cargan en la cuenta el importe que quieren se dio de baja. Solicita la grabación del contrato, ya que el contrato que aporta la empresa no tiene su firma, que no le reclamen penalización, exclusión del registro de morosos, y documentación que justifique el importe reclamado.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 20 de septiembre de 2017 el reclamante adquiere un terminal LG abonando un importe mensual de 7 euros durante 24 meses, con un compromiso de permanencia en el servicio móvil. Adjunta copia del contrato. El reclamante disfrutó del terminal desde el 25 de septiembre de 2017 hasta la fecha de baja el 28 de diciembre de 2017, sin finalizar el compromiso de permanencia. El reclamante adeuda 386,99 euros sobre la que formula reconvención.

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, manifestando que contrató por teléfono mediante grabación telefónica, que en la oferta comercial le dijeron que por hacerse cliente le regalaban el terminal y una tableta sin compromiso de permanencia, que preguntó reiteradamente si era gratis y sin permanencia porque no los necesitaba y le dijeron que sí que era gratis y que le servía para los nietos. Cuando le dijeron que las tarjetas sim tenían un coste de 12 € dijo que no le interesaba la oferta y entonces le dijeron que eran gratis. Además nunca le facturaron las cuotas ofertadas por los servicios de móvil, fijo, internet y fútbol, y al recibir la primera factura por importe superior llamó a reclamar, y le dijeron que era porque había contratado películas. Él no ha visto ninguna película pero pensando que hubiera podido tocar algún botón sin querer solicitó que se lo desactivaran, y en la siguiente factura vuelve a ocurrir lo mismo y cuando llama le dicen que tardan 40 días en desactivarlo. Como las incidencias continuaban y no se solucionaban se dio de baja y pagó la última factura por importe de 59,56 euros, (adjunta justificante bancario). Solicita que se anule la deuda que le reclaman porque no había compromiso de permanencia, la empresa ha incumplido y le han estado facturando importes superiores al contratado.

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 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación y el contrato escrito que aporta no está firmado por la parte reclamante, que no se han aplicado en la facturación las condiciones contractuales reclamadas, que la parte reclamante ya ha abonado facturas por importe superior al contratado, que no se gestionó correctamente la reclamación sobre la contratación de películas y la solicitud de desactivación. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las facturas de 20 de enero de 2018 por importe de 336,60 euros y de 20 de febrero de 2018 por importe de 50,40 euros.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 386,99 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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. 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.

Madrid, 15 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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