



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07052.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: en abril de 2017 se contacta con un comercial de [REDACTED] por teléfono para decirle que le mandan una tarjeta gartuita de 10 GB para que no guarde sus datos y entiende que es para usarla en caso de avería del router y la guarda. Tras indagar le dicen que lo que tiene es el mismo paquete má una línea móvil nueva 60141... Solicita que le devuelvan todo el coste de la línea 6014... pues no la habían creado un coste de teléfono con engaño y hubiera sido menor. Según atención al cliente de la [REDACTED] asciende a 526 euros.

La empresa mediante escrito de fecha 10 de agosto de 2018 expone que no les consta en sus archivos activada ninguna línea de internet en el mes de mayo de 2017 ni facturada. Adjuntan facturas de junio a noviembre de 2017 para su comprobación, manifestando en septiembre de 2018 que la línea móvil sí les apararece pero activada con un pack que tiene un coste fijo de 82 euros. Para proceder a la baja de los servicios tiene que solicitarlo a la empresa.

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. Explica que en ningún momento es informado de que la supuesta tarjeta fuera incluida en un pack, y que de no haberla aceptado el importe de su cuota debería haber bajado. No solicita este servicio ni lo utiliza, siendo un año después al recibir otra comunicación de la empresa cuando se le expone la situación, que origina su reclamación.

Tiene 3 líneas y le han cobrado por 4.

Ya dieron de baja la línea 601...



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 7 de febrero de 2019, indicando que con fecha 6 de julio de 2018 la línea móvil 6014...fue dada de baja a petición del cliente. Señala que las facturas emitidas son correctas.

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 del reclamante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 327,96 euros**.

Examinada la documentación incorporada al expediente, se comprueba que el reclamante no ha prestado su consentimiento para la inclusión de una línea adicional en los servicios que venía disfrutando. Manifiesta desconocer su finalidad y se acredita este hecho, estudiando el detalle de la facturación examinada que no presenta consumo en la línea 601... Tampoco varía el importe que venía pagando con anterioridad a la modificación.

Al desconocerse la cantidad que hubiera abonado, sin la inclusión de esta línea móvil, se considera que se debe dividir el importe de la cuota (82 euros iva incluido) entre los tres servicios que se consignan y dividir por los dos, realmente prestados, y multiplicar este importe por 12 meses, que es el tiempo transcurrido hasta que se unifican los servicios, aceptados por el usuario.

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.

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 .



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 al principio.

Madrid, 18 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL