

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07585.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 05 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██████████ en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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: su línea móvil de teléfono la ha tenido varios años contratada y en julio de 2017, acuerda con dicha compañía la compra de un terminal asociado a una determinada tarifa.

A la vista de las noticias que iban surgiendo en los medios de comunicación relativas a los aumentos de tarifas, inicia conversaciones con [REDACTED] manifestando su total desacuerdo con el aumento de tarifa que pretendía aplicarle. No le consta que la empresa se pusiera previamente en contacto con él, un mes antes de la subida como se indica en el apartado 16 de sus condiciones generales, para darle conocimiento de tal cambio. Su último escrito- 21 de agosto de 2018- no ha sido contestada. Se ha visto obligada a la compra de un nuevo terminal.

Solicita aportación por parte de [REDACTED] del certificado de la comunicación del cambio de tarifa, devolución del terminal, puesto que la empresa ha incumplido el contrato y valoración económica de la mala fe con la que ha actuado [REDACTED]

La empresa mediante escrito de fecha diciembre 2018 señala que el cliente ha sido informado del cambio de las condiciones de la tarifa contratada Go Play asociada a la línea 6693...en la factura de fecha 26 de abril de 2018 y la adjuntan para su comprobación.

El cliente en fecha 6 de julio de 2018 aceptó para la línea citada la compra de un terminal Huawei con la modalidad de pago de venta a plazos .

Desde el servicio de atención al cliente se realizó un ajuste por importe de 58,63 euros en relación con el cargo por baja anticipada de la línea 66934...correspondiente a la factura de fecha 26 de mayo de 2018 que constaba pendiente de abono. A fecha actual asciende a 145,20 euros. Adjuntan la factura de mayo rectificada.

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 mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2019 indica que el problema no se ha resuelto y le han bloqueado el terminal y pide que le abonen 807,41 euros que le ha costado el nuevo terminal, más la devolución del importe del terminal Huawei se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2019, reiterando 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: **DESESTIMAR la pretensión del reclamante** así como la reconvencción de pago formulada por la empresa.

La pretensión que solicita el reclamante es ajena al servicio de comunicaciones, ya que la adquisición de los dos terminales, es independiente al servicio contratado, sobre el que no hay constancia que presente incidencia alguna.

El reclamante admite que la modificación de tarifas se realiza en la factura de abril de 2018, pero que llegó más tarde a su domicilio y la empresa no desvirtúa esta información ni justifica por otros medios la fecha de notificación.

Se desestima la reconvencción planteada por la empresa ya que la Operadora no ha presentado la factura completa objeto de controversia (26/05/18), y en consecuencia no acredita los conceptos y cargos con los que se corresponde.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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, 05 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL