



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07653.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de abril de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de 4 euros al mes desde enero de 2018 de la línea [REDACTED] con una permanencia de 12 meses, que no tiene ni usa. Solicita que le devuelvan el importe cobrado y un indemnización por el engaño. En la línea [REDACTED] han cargado Pagos a Terceros de los que no le han informado ni ha autorizado, y solicito el reembolso de las cantidades de agosto, septiembre y octubre de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la parte reclamante adquirió el 24 de enero de 2018 un router asociado al alta de la línea [REDACTED] con la modalidad de pago a plazos. La cuota mensual correspondiente al citado pago a plazos se pasa a cobro junto con la facturación mensual, siendo de 4 euros durante 24 meses, adjunta el contrato. Dicho servicio fue dado de baja el 26 de octubre de 2018 por solicitud del titular, y se procedió a aplicar un cargo de 12 euros en concepto de las restantes tres cuotas mensuales del pago a plazos. La entidad bancaria de la parte reclamante devolvió la factura de 15 de octubre de 2018 en adelante. La parte reclamante adeuda 35,03 euros, cuya reconvencción solicita.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que el 24 de enero de 2018 en el punto de venta le informaron verbalmente que por tener paquete [REDACTED] le regalaban una tarjeta con 50 Gb, que quitase el pin de inicio (en ajustes del teléfono) y tenía 30 días para ponerla en funcionamiento y duraría activa para otras recargas 6 meses más. Además le regalaban un router para conectar al wifi en los lugares en los que no haya wifi liberado para cualquier línea [REDACTED] además no tenía ningún compromiso de pago como demuestra el punto 5 del anexo del contrato, y le deben devolver las 9 cuotas de 4 euros cobradas, 36 euros, y 40,5 euros de los Pagos a Terceros.

El Órgano 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 aporta escrito en el que reitera su reclamación y manifiesta que en el documento aportado se puede comprobar que no se marca ninguna casilla de método de pago y de forma verbal se informó que sería gratuito. La empresa reclamada ha devuelto parte de los cobros de Pagos a Terceros, siendo la cantidad total actualizada que reclama de 57,24 euros.

La parte reclamada aporta escrito alegando que las reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, Pagos [REDACTED] números especiales, teléfonos de atención con numeración 118xx y telefonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800, están excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, y reitera las alegaciones en relación con la facturación de cuotas del router.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el contrato aportado al expediente no refleja la contratación de cuotas aplazadas del router por lo que no está justificada su facturación, que no refleja consumo, habiendo manifestado además la parte reclamante que se lo ofrecieron en tienda gratuitamente. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos facturados desde enero de 2018 por importe de 4€ cada una correspondientes a las cuotas aplazadas del dispositivo, y reembolsar a la parte reclamante las cuotas que hubiera abonado hasta la fecha, que no se pueden cuantificar en el laudo al no haber aportado al expediente los correspondientes justificantes de pago de las facturas.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre la facturación de Pagos a Terceros al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.