



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07918.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio 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: incumplimiento de servicios, que resultó ser obsoleto y se entera tras realizar varias reclamaciones. Incumplimiento del precio acordado ya que no le aplican el descuento ofrecido al realizar el contrato. Se ve obligada a rescindir el contrato y pide la devolución del terminal, que se rechaza y le exigen penalización de permanencia. Solicita pagar el precio que contrató sin penalización.

La empresa mediante escrito de fecha 21 de diciembre de 2018 señala que en fecha 13/03/18 se activó la línea 911625... y con fecha 20/03/18 la línea 6227....y adquirió un dispositivo con coste promocional con pago inicial y cuotas de 40,15 euros y compromiso de 24 meses.

Se gestiona la baja en fecha 11 de mayo de 2018 por portabilidad.

La promoción se aplicó correctamente y se genera un cargo de 92,47 euros por las cuotas que faltaban por abonar del terminal.

El reclamante en fecha 12 de abril de 2019 manifiesta por escrito que no le mandan copia del contrato suscrito, ni condiciones a pesar de haberlo solicitado. Asimismo su intención, ante los diferentes importes de las facturas, fue devolver el terminal y no le dejaron.

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 mediante escrito de fecha 4 de junio y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Realiza un desglose del importe a reembolsar, aclarando que la cuantía cobrada indebidamente, asciende a 413,05 euros, así como la devolución de la penalización por permanencia.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 348 50 00 / 91 348 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de junio 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 252,75 euros** correspondiente al 50% de las cantidades reclamadas.

Por razones de equidad, ambas partes han sido requeridas por escrito para que aportasen copia del contrato suscrito, y/o tarifas y condiciones ofertadas y aceptadas, sin que ninguno de los interesados haya incorporado los mismos, o adolezcan de los requisitos necesarios para considerar que la reclamante prestó su consentimiento (falta de firma).

Consta acreditado que la usuaria contacta con la empresa mediante correo electrónico, antes de solicitar la portabilidad de los servicios, sin que la empresa contestase a la reclamante.

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

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.



Comunidad de Madrid

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, 13 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL