



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07948.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de marzo 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 la disconformidad con los importes facturados. Con fecha 16/05/2018 contrató internet, fijo y una línea móvil por importe de 17,65 euros los 3 primeros meses y 35,17 euros los 9 restantes y desde junio no facturan lo contratado. El 22/08 dejó de tener adsl porque según le indicó la compañía otra operadora no alquila la línea. El 5/07 le ofrecieron un abono de 40 euros (que no le han hecho) porque no le dieron de baja en la otra compañía el teléfono fijo. Han intentado cobrar dos penalizaciones, con una cuantía de 380,77 euros que después rectificaron a 90,29 euros. Han incumplido la oferta y le han dejado sin servicio. La demasía que le han cobrado asciende a 77,02 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que el acuerdo comercial alcanzado consistía en pack adsl, línea fija y móvil por importe de 47,90 euros/mes (los 3 primeros meses), 12,04 euro gastos de envío y el resto a 54,95 euros/mes; cuota de alta 60 euros -pago aplazado en las 3 primeras facturas- Adjuntan consentimiento otorgado. En la factura de 16/06 se ajustó la cantidad de 41,91 euros, impuestos no incluidos y se aplicó como descuento en la factura del 16/07. El cargo de 290,48 euros por la baja de la línea fija (factura de 16/09/2018) ha quedado anulado, manteniendo el emitido por la línea móvil. El importe pendiente de pago asciende a 143,75 euros por la devolución de las facturas de fechas 16/08 y 16/09/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y, entre otras, manifiesta que la oferta que indica la compañía la hicieron en un primer momento, pero al igualarla su operadora, ofertaron las condiciones que indicó en su reclamación; adjunta copia del mail recibido.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que se opone a la reclamación y reitera sus alegaciones y deuda reclamada.

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 reclamante al quedar acreditado que:

- Con fecha 16/05/2018 (posterior a la aportada por la compañía de fecha 7/05/2018), se ofertaron los servicios por importe de 17,65 euros/mes, impuestos incluidos, durante los tres primeros meses y los 9 meses restantes por 35,17 euros/mes, impuestos incluidos; mantenimiento de línea fija incluido y un compromiso de permanencia de 12 meses por lo que dicho importe debe ser aplicado en la facturación emitida.
- No se han prestado todos los servicios contratados, a la vista del descuento, por suspensión temporal del servicio de internet y voz en línea fija y en línea móvil, reflejados en la factura de fecha 20/09/2018 y las manifestaciones de la reclamante al respecto.
- Hay consumo efectuado (números especiales) y otros conceptos (identificación de llamadas) en facturas de fechas 20/08 y 20/09/2018, objeto de controversia, no incluidos en tarifa ofertada y que deben ser abonados por la reclamante.
- Se ha facturado (factura de fecha 20/09/2018) un importe total de 369,14 euros, exento de impuestos, por incumplimiento de permanencia en adsl (188,07 euros), promoción móvil (78,66 euros) y por baja anticipada del servicio (102,41 euros) y que debe ser anulado al no quedar acreditado las cuantías facturadas. Ahora bien, la compañía, mediante abono a favor de la reclamante, por importe de -290,48 euros, exento de impuestos, ha rectificado, en este sentido parte de la factura mencionada.

Por todo ello, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de TREINTA Y CUATRO EUROS CON NUEVE CÉNTIMOS (34,09 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas de fecha 20/08/2018 (17,65+4,81 euros) y de fecha 20/09/2018 (11,63 euros), en las que hay consumo efectuado y cuyo pago no ha sido acreditado.

La reclamada a su vez, deberá **minorar** la deuda de 143,75 euros reclamada, por las facturas mencionadas, a la cantidad acordada de **34,09 euros**, impuestos incluidos.

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.

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**

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 07 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL