



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08207.6/2018

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 lo siguiente: En agosto de 2018 aceptó oferta, para la misma tarifa que tenía pero abonando 5 euros menos (antes pagaba unos 65 euros más o menos por teléfono, internet y tv). Reclamó porque no lo aplicaron y le indican que no pueden mantener el precio ni el descuento prometido por lo que se vió obligado a portar a otra compañía. En la última factura le cobraron 186,14 euros, no le dan acceso a consultar dicha factura ni las anteriores; reclamó y le informan que cobran penalizaciones de permanencia. Solicita abonar última factura y subsanen el error cometido ya que es el perjudicado por su información errónea; faciliten dicha factura; desistan en su reclamación de penalización por permanencia y resten 22,30 euros cobrados erróneamente y no devueltos.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 20/08/2018 se ofreció para la línea móvil un descuento de 5 euros, impuestos incluidos durante 12 meses, con un compromiso de 12 meses para dicha línea y para la fija. El descuento consta aplicado desde factura de fecha 1/09/2018. La línea fija se dió de baja, por portabilidad, el 17/09/2018 y las dos líneas móviles el 19/09/2018. La facturación es correcta. El importe pendiente de pago asciende a 186,14 euros, impuestos incluidos, de la factura de fecha 1/10/2018, cantidad de la que solitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; hacen alusión a la llamada en la que promocionan el importe a facturar pero no aluden a una llamada posterior en la que le indican que le devolverán lo indebidamente cobrado y que ese precio sería para el siguiente ejercicio pese a que habían acordado una rebaja de 5 euros ni tampoco la que realizaron para retenerle. Pretenden cobrar penalización por dos líneas por un servicio que no ha disfrutado. Solicita que aporten las llamadas relativas a su gestión de renovación; permitan abonar a la compañía la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

factura que consta pendiente sin la penalización de compromiso y en la que se incluya un descuento por importe cobrado indebidamente en la última factura cobrada del ejercicio anterior al que ha originado este conflicto.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. No se niega a abonar el consumo efectuado. Solicita no abonar las penalizaciones cargadas en factura de fecha 1/10/2018 y que excluyan sus datos de ficheros de morosos.

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

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 por cuanto no queda acreditado los importes, exentos de impuestos que la operadora ha facturado, por baja anticipada en la línea fija (76,49 euros) y en la línea móvil (76,05 euros), en la factura de fecha 1/10/2018, objeto de reclamación, por lo que dichos importes **deben ser excluidos del importe total facturado**. Por ello, **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad resultante de TREINTA Y SIETE EUROS CON SETENTA Y TRES CÉNTIMOS (37,73 euros)**, impuestos incluidos, por la factura mencionada, en la que existe consumo efectuado y cuyo pago no ha acreditado.

A su vez **la reclamada deberá minorar** la deuda reclamada de 186,14 euros, impuestos incluidos, a la cantidad acordada de **37,73 euros**, impuestos incluidos, y una vez abonada la deuda, deberá realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

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 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

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.

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