



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08217.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 de abril 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 reiterado de oferta realizada por 49 euros al mes iva incluido. La oferta es desde diciembre de 2017. En facturas de mayo, junio, julio y agosto se abren reclamaciones por baja errónea de tarifa plana de llamadas de fijo a móvil. Posteriormente reclaman deuda improcedente y no aclaran que supone corte de servicio y posterior portabilidad.

Solicita anulación de factura con cobro de penalización (octubre 2018) y devolución de deuda que abonó improcedente por recuperar servicio (38 euros). Indemnización daños y perjuicios. No reclamación por empresa de gestión de cobros, ni inclusión en ASNEF.

El reclamante en fecha 8 de marzo de 2019 presenta escrito señalando que el 18/4/18 solicitó bajar los GB contratados de la línea 630... y quitar las llamadas ilimitadas a móviles desde el fijo. Tras varios meses incumpliendo con el precio en la factura y con cargos y regularizaciones, comienzan a reclamarle una deuda desde finales de agosto de 2018, sin tener facturas pendientes de pago.

El 7 de septiembre de 2018 se cortan las líneas y se ve obligada a realizar un abono. Solicita anulación importe reclamado y que dejen de llamarle.

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 no comparece a la audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 548 50 00 - 91 548 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 24 de abril de 2019, indicando que el reclamante fue disfrutando de las promociones contratadas y se van registrando tanto la promoción como los precios informados. Queda acreditado que prestó consentimiento y la información que la cliente disponía. Tiene un importe pendiente de pago de 177,29 euros correspondiente a la devolución de las facturas de septiembre y octubre.

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 así como **PARCIALMENTE la reconvencción** formulada por la empresa, **debiendo abonar la usuaria la cantidad total de 77,30 euros** correspondiente a las cuotas y consumos realizados en las facturas emitidas en septiembre y octubre y que la empresa ha incorporado al expediente.

No procede el abono de ninguna cuantía en concepto de penalización por “*incumplimiento de permanencia*” o “*baja anticipada del servicio*” ya que queda acreditado que la compañía no ha cumplido con la oferta realizada a la usuaria, realizando una serie de ajustes en la facturación emitida entre mayo y julio de 2018, por las discrepancias surgidas en la correcta activación de las llamadas ilimitadas de fijo a fijos nacionales y de fijo a fijos y móviles nacionales.

No procede devolución del importe de otra factura solicitada al no quedar acreditada la misma.

No se entra a conocer respecto de la petición de indemnización de daños y perjuicios al estar expresamente excluida esta materia de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral, que realiza la empresa reclamada.

Una vez abonada la cantidad señalada (77,30 euros) se considerará a la interesada al corriente de pagos con la compañía, debiendo ésta realizar cuántas acciones sean necesarias para solicitar la salidad de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que haya ingresado como consecuencia de la presente reclamación

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



Comunidad de Madrid

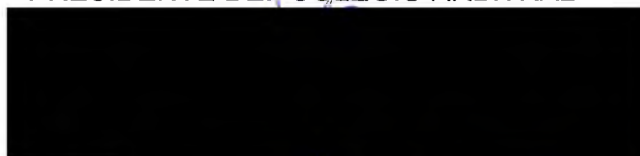
Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

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

Madrid, 29 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

