



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08352.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de mayo de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

contrata los servicios de telefonía móvil, internet y televisión en el mes de junio de 2018, dándose de baja a los 14 días exactos por publicidad y servicios engañosos. Desde entonces llegan facturas a su domicilio sin especificar cantidades para cada línea contratada, una distinta cada mes. No surten efectos y no mandan la factura especificada. Solicita llegar a un acuerdo con la factura detallada.

La empresa mediante escrito de fecha 19 de marzo de 2019 indica que tras realizar un estudio de la misma les informamos de que el cliente contrató un pack love Familia Sin Limites con las líneas 609..., 6495..., 687... y 9255... la línea adicional Kids 6468..., activándose las líneas móviles el 26/06/2018 y la línea fija el 06/07/2018.

En este sentido, hemos comprobado que las líneas móviles se cursaron la baja por portabilidad con fecha de 11/07/2018 y la línea fija lo hizo el 31/07/2018, por lo que el proceso de baja se inició dentro del plazo de desistimiento que, recordemos, se inicia al activarse plenamente el pack contratado con fecha de 06/07/2018.

El día 31/08/2018, se realizó un ajuste en la factura pendiente de fecha 01/08/2018 por importe de 161.15 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las cuotas de altas y las cuotas de los terminales de venta a plazos LG k8 2017 Gris y Google Chromecast, y no tramitándose ajuste sobre el terminal Altavoz SPC BT ducha, puesto que no se tramitó el desistimiento al no disponer el cliente de todos los elementos del dispositivo. Les adjuntamos copia de la factura rectificada.



Comunidad de Madrid

Se ha procedido a la anulación de las facturas pendientes de abono de fecha de 01/09/2018 a 01/11/2018, así como la factura de móvil pendiente por importe de 33,90 euros (de diciembre de 2018). Se hace un ajuste en la factura de ADSL por importe de 77,36 euros correspondiente al cargo por baja antipada.

Indica que el cliente tiene pendiente de pago la cantidad de 57,88 euros de la factura de móvil rectificadora de fecha 1/8/18 y 25,60 euros por servicios de ADSL de la factura rectificadora de 16/08/18.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 27 de abril de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que el asunto sigue sin resolverse.

La empresa informa en su escrito que el importe pendiente asciende a 57,58 euros de las líneas móviles y 25,60 de ADSL, cuando la oferta que les venden es de 60 euros mensuales por todo los seis primeros meses.

Señala que el importe de 25,60 euros de ADSL con fecha 16 de julio, tampoco corresponde porque en los 14 días de contrato no tuvieron ni fijo, ni internet.

Solicita la factura detallada y pagar su consumo real y conocer el gasto de los 14 días de contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 21 de mayo de 2019 que reitera el contenido íntegro de las alegaciones presentadas con anterioridad.

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** la pretensión del solicitante debiendo **éste abonar a la empresa la cantidad total de 28 euros**, correspondiente a los 14 días que el reclamante ha permanecido en situación de alta con la empresa reclamada.

Manifiesta el usuario en sus alegaciones que le vendieron todos los servicios- líneas móviles, internet, y televisión- por 60 euros mensuales, durante los seis primeros meses. La empresa reclamada no ha desvirtuado esta manifestación ni ha aportado el contrato o la grabación del mismo con las condiciones aplicables, a pesar de haberse requerido por escrito con tal finalidad.

La empresa menciona que se ha producido una incidencia técnica en el servicio de móviles y reconoce que el usuario procedió a cursar la baja de todos servicios dentro del plazo de desistimiento.



Comunidad de Madrid

La empresa aporta una serie de facturas rectificativas, que no se refieren al periodo concreto en el que el reclamante estuvo de alta con la empresa y recoge conceptos que no se corresponden, tales como "amortización de terminal" ya que queda acreditado que el interesado puso a disposición de la empresa el mismo en el ejercicio de su derecho de desistimiento en plazo.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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