



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08461.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 la disconformidad con la facturación de la penalización porque sólo quedaba un mes para cumplir el compromiso de permanencia, y con el cargo TV gratuito durante 3 meses porque lo dio de baja telefónicamente puesto que no funcionó por problemas técnicos. Solicita la grabación de la contratación, las 12 últimas facturas, la devolución de 7,99 euros, la devolución del último mes cobrado por adelantado, y el recálculo del importe de la última factura.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la parte reclamante contrató el 15 de mayo de 2017 con un compromiso de permanencia de 18 meses. Que se ha realizado mediante transferencia bancaria la devolución de 7,99 euros de HBO de la factura de 8 de julio de 2018. el 15 de noviembre de 2017 se aceptó un descuento con un compromiso de permanencia de 12 meses. El 11 de octubre de 2018 se procedió a la desactivación del servicio de internet, por lo que se aplicó un cargo de 27,85 euros por el incumplimiento del compromiso. el 15 de octubre de 2018 se procedió a la desactivación del servicio [REDACTED] y se aplicó un cargo de 163,09 euros por el incumplimiento del compromiso de permanencia. Asimismo, el 15 de octubre se solicitó la desactivación de los servicios [REDACTED] sin la aplicación de cargo por cancelación. Como gesto comercial y excepcionalmente, se ha tramitado un abono por importe de 27,85 euros en concepto del cargo por gastos de gestión de [REDACTED] Fibra, que se ha utilizado para aminorar el importe de la deuda. La parte reclamante adeuda 124,39 euros correspondiente a la factura de 8 de noviembre de 2018. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que solicita las grabaciones de voz para poder demostrar las condiciones del contrato, duración de permanencia, y cuadro de penalizaciones. Le han realizado la devolución de 7,99 euros de una factura pero queda pendiente la devolución del cargo de la factura RI0021825188, y solicita el desglose del importe que le reclaman por importe de 124,39 euros.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que deberían cobrar la parte proporcional de la penalización faltando un mes para el cumplimiento, devolver el cobro de 7,99 euros de HBO, el aumento unilateral de la cuota sin previo aviso de 3,99 euros durante 7 meses y sin previo aviso, cobrado desde el cuarto mes. Asimismo comparece a la audiencia reiterando los hechos reclamados y sus pretensiones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada facturó indebidamente dos cuotas del servicio HBO, y que habiendo reembolsado ya al reclamante la primera de las cuotas debe reembolsar la segunda por importe de 7,99 € (impuestos incluidos), que el importe facturado de la penalización por el incumplimiento del compromiso de permanencia debe prorratearse por el tiempo cumplido de la permanencia y en consecuencia se rectifica el importe del cargo a la cantidad de 13,59 € (impuestos incluidos), y en relación con la cuota el contrato celebrado entre la parte reclamante y la empresa reclamada establecía unas condiciones contractuales con un compromiso de 12 meses, periodo durante el cual se debió mantener el precio contratado, por lo que la empresa reclamada debe reembolsar el importe del incremento facturado en siete cuotas. Compensando las cantidades a devolver y los cargos correctos pendientes de pago por la parte reclamante de la factura de 8 de noviembre de 2018, resulta que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **61 euros**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.



Comunidad de Madrid

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, 03 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]