



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01518.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####
344

En Madrid, a 20 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que la línea entien##### 344 se le dio de baja con fecha 04/12/2019 sin informar que la baja había que hacerla en otro departamento. Respecto a la baja de TV, dice la reclamada que se solicitó el 02/12/2019 pero entregó los equipos en tienda el 31/10/2019, pero le siguen cobrando en factura de 15/11/2019 y 14/12/2019 la TV. Respecto a los terminales, informó a la empresa que no los mandara, y además creyendo que eran gratis, no informándole en ningún momento que había que abonarlos, mandando finalmente dos aparatos. La primera vez que ve el contrato es con la contestación a su **reclamación**. Solicita se revisen todas las facturas y se devuelva el dinero cobrado de más, siendo descontado en las futuras facturas.

La parte reclamada alega que la línea ##### causó baja el 04/12/2019 tras la solicitud del cliente y hasta esa fecha se factura el servicio tal y como consta en la factura del 20/12/2019, que, asimismo, confirma que, respecto al servicio de TV de la línea ##### el #####solicitó la baja del mismo el 02/12/2019 y la misma se cursó el 14/12/2019 al finalizar el ciclo de facturación. El servicio se facturó hasta esa fecha tal y como consta en la factura del 20/12/2019, que, por otro lado, y respecto a los terminales, confirma que, el 28/10/2019 el abonado adquiere para la línea ##### un terminal Huawei HONOR 10 abonando un importe mensual de 4 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y en la línea ##### el terminal Google CHROMECAST II con cuota mensual de 2 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el Servicio Móvil, que ha quedado acreditado que ##### no ha recibido solicitud de baja con fecha anterior a la indicada en el párrafo anterior por lo que entiende correctos los cargos emitidos hasta dicha fecha. Asimismo, la cuota de los terminales es la correcta en base a lo acordado.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que con respecto a los contratos de la compañía, en ningún momento le han mandado nada por escrito, ya que se hacía por teléfono. Siempre se le decía a la persona que hacía la oferta que lo mandara por escrito y nunca lo mandaron. En la última oferta les ofrecían un móvil nuevo, y dijo que no quería ningún aparato, que ya tenía uno, y al final mandaron dos aparatos.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto examinado el contrato de fecha 28/10/2019, se comprueba que se cumple correctamente el servicio de TV, hay consumos y los terminales no se compran con la línea móvil que se da de baja, sino con la línea móvil que sigue estando de alta.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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