



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01783.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 29 de diciembre 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:

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que le han cobrado por un dispositivo que le regalaron hace dos años sin que lo hubiera pedido y porque el importe acordado del nuevo contrato fue de 20,21 euros durante los tres primeros meses y 34,96 euros los siguientes 9 meses, impuestos incluidos, con llamada a últimos de diciembre para prorrogar. Solicita la devolución total de 218,63 euros que desglosa en las cuotas cobradas del dispositivo y en posible penalización de 99,96 euros.

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 se reitera en su solicitud y además añade, en resumen, que estuvo sin servicio de internet desde el 11 de septiembre al 4 de octubre. Cuando le subieron la cuota a 36,50 euros y reclamó para solucionarlo, le indicaron que tenía una penalización de 99,96 euros si se cambiaba a otra compañía. Finalmente, ante los reiterados incumplimientos, lleva a cabo

La parte reclamada alega que, respecto a las cuotas abonadas por el dispositivo adquirido con fecha 28/04/2018, la abonada adquirió un dispositivo SPC FLOW 7 WIFI asociado a la línea ##### abonando un importe mensual de 3 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, la cliente se comprometía al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades. ##### considera desestimar la **reclamación** formulada ya que la abonada disfrutó de un dispositivo con pago a **plazos**, habiendo quedado acreditada la información que la cliente disponía en este sentido.

Comunidad de Madrid

Respecto a la cuota ofertada, les informamos de que el acuerdo comercial alcanzado con la abonada el 12/09/2019 para su línea fija consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Pack Básico Máx. Velocidad + línea en la línea ##### con cuota promocionada de 22,95 euros (impuestos incluidos) durante 3 meses y después 43,95 euros (impuestos incluidos). Se anexa el consentimiento otorgado por parte de la abonada y se procede a su envío como adjunto al presente escrito para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. SMS certificado realizada por parte de una entidad independiente en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia anteriormente citada a los efectos oportunos. En cualquier caso, se acompaña las condiciones de la oferta que suscribió la abonada y se encuentra disponible en la página web de #####. Por tal motivo, ##### desestima la **reclamación**, ya que la cliente disfruta de la promoción contratada. Que, además, como puede comprobarse en la factura generada por parte de ##### al abonado, se van registrando tanto la promoción como los precios informados. No obstante, si la abonada dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, le rogamos nos la facilite para su estudio. Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, el cliente se encuentra al corriente de pago con #####.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda en fecha 14 de abril de 2021 suspender el **plazo** para la emisión del LAUDO y requerir a las partes copia del contrato. Constando acreditado que ambas partes han recibido el escrito de requerimiento.

La parte reclamada contesta por escrito al requerimiento y se reitera en su escrito anterior, pero añade que la ##### disfruta de la promoción y que, además, como puede comprobarse en las facturas generadas por parte de ##### a la abonada, se van registrando tanto la promoción como los precios informados. No obstante, si la abonada dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, les rogamos nos lo faciliten para su estudio. Para finalizar, les notificamos que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 144,84 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 06/03/2021, 06/04/2021 y 06/05/2021, de las que adjuntamos copia para su conocimiento, en relación a las cuotas de los servicios contratados para la línea ##### SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por ##### #####. Y la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y, asimismo, se acuerde el pago del importe de 144,84 euros (impuestos incluidos), que la abonada debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Tras lo cual, el órgano arbitral, revisadas nuevamente las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda dictar LAUDO en **EQUIDAD** estimando parcialmente la solicitud de ##### en el sentido de que pueda portarse o darse de baja en ##### (#####), sin que se le cobre penalización alguna y en caso de que se le haya cobrado, se le reintegre dicho importe. Además, se desestima la reconvenición planteada por escrito de ##### de fecha 15 de junio de 2021 (S/REF ##### por 144,84 euros y las facturas de fecha 06/03/2021, 06/04/2021 y 06/05/2021, ya que la reclamante en estas fechas ya recibía el servicio de otra empresa de telefonía a la que se había portado. Debiendo considerar al consumidor al corriente de pagos con esa empresa.

Por otro lado, respecto a las cuotas del dispositivo telefónico SPC FLOW7 adquirido el 28/04/2018, se ha comprobado que la fecha de la solicitud de arbitraje presentada por la reclamante es el 24 de febrero de 2020. No es posible pronunciarse en ningún sentido por este órgano arbitral, ya que no hay convenio arbitral. Dado que la oferta de sometimiento al arbitraje de consumo por parte de la empresa reclamada excluye, entre otros, los siguientes supuestos: F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a



Comunidad de Madrid

Los 12 meses, se computan desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje, por lo que sobre este único punto no se entra a conocer y queda expedita la vía judicial para el reclamante.

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.

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