



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01926.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de enero de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel 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 el incumplimiento de la oferta de febrero de 2019 por importe de 38,50 € por línea fija, internet, TV y móvil, con un compromiso de 12 meses, para que no portara los servicios, que aceptó y solicitó además la baja de una línea móvil que no le cobraban y no utilizaba. Además, le dieron de alta unos tonos que ha intentado dar de baja en varias ocasiones y no lo han realizado, ni ha podido por la opción de enviar un mensaje. En febrero de 2020 solicita la baja de la segunda línea y le pasan la primera línea a prepago, no puede llamar y no lo pueden resolver hasta pasado un mes, por lo que porta la línea a otro operador. Solicita la anulación de todas las facturas, que emitan facturas correctas de acuerdo con la oferta, la devolución de los tonos que no solicitó y la anulación de la permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no les consta la oferta reclamada y les consta un contrato firmado el 18 de febrero de 2019, en el que figura un compromiso de permanencia de 12 meses y la penalización. La facturación emitida desde el 15 de marzo de 2019 es correcta aplicando el descuento, y la reclamante modificó el paquete contratado el 6 de marzo de 2019 desactivando la TV. En la factura del 15 de octubre de 2019 se informa la modificación de las condiciones contractuales, y la facturación refleja consumos no incluidos en tarifa, como tonos de espera y Tarifa Viaje Mundo. Detalla las formas de activar y cancelar el tono de espera, y declara que el 7 de febrero de 2020 la reclamante solicitó la desactivación de la línea 673XXXXXX, y debido a una incidencia se cambió la línea 676XXXXXX a prepago. Finalmente, manifiesta que la reclamante adeuda 98,26 euros correspondiente a la factura del 15 de marzo de 2020, deuda sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de facturas y del contrato.

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 aporta un escrito con el relato detallado de las incidencias. Manifiesta que

Comunidad de Madrid

Devolvió los aparatos en tienda. Adjunta copia de la oferta, de la facturación y pantallazos del chat de ayuda de la empresa reclamada. Solicita que le quiten los 388,20 € y los 98,26 €, que le paguen los tonos de espera, y no estar incluida en morosos.

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

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** las pretensiones de la parte reclamante, que no ha cuantificado su pretensión económicamente, al considerar la incidencia de haber pasado por error la empresa reclamada la línea móvil principal de contrato a prepago, que no fue solicitado por la parte reclamante, y que la portabilidad de la línea la solicitó ante la falta de solución inmediata por parte de la empresa.

En relación con la facturación de la suscripción semanal del tono de espera, la titular de la línea es responsable del uso y configuración del terminal y de la línea, y se comprueba que el servicio ha estado activo durante 12 meses desde que se activó el 5 de marzo de 2019. La reclamante no acredita la fecha en la que solicitó la baja de la suscripción ni la fecha de las reclamaciones formuladas por las incidencias en la gestión de la baja que no pudo tramitar de acuerdo con la información que le facilitó el servicio de atención al cliente.

Respecto de la cuota de la oferta, no consta que la empresa reclamada haya aportado la grabación de la contratación y aporta la copia de un contrato que no está firmado por la parte reclamante, que aporta copia de la oferta de retención.

En consecuencia, **la empresa reclamada debe anular la deuda reclamada**. Quedando la **reclamante al corriente de pago**, deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida, y abonar a la parte reclamante 20 euros por la incidencia en la baja de la suscripción del tono de espera.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 98,26 €, que la parte reclamante no debe abonar.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

Madrid, 19 de enero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####