



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02489.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS 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: "incumplimiento de contrato, no acreditando la grabación telefónica ya que la oferta realizada no se corresponde con el consumo y demás facturas. Envían éstas y correo electrónico donde dice no pasar penalización de 172,73 euros. El abona 45,50 euros (7 meses a 6,50 euros). En ningún momento se informa del precio del terminal. Además, le cobran 295,47 euros sin prestación de servicio. Solicita la devolución de cantidades cobradas y dejen de facturarle, pues no tiene relación contractual. Que aporten contrato o grabación telefónica y se anulen sus datos de ficheros".

La empresa, mediante escrito de fecha 26 de abril de 2019, presenta un escrito en el que expone el contenido del acuerdo comercial: para la línea fija y dos móviles activadas en diciembre de 2015, la activada en abril de 2016 y la de junio de 2017. Para la línea móvil #####, adquiere un terminal abonando la cantidad de 6,50 euros durante 24 meses y más tarde se da de baja asociando ese terminal a la línea 633. El cliente disfruta del terminal entre el 8 de junio de 2017 y el 21 de noviembre de 2018, sin que hubiese finalizado el compromiso de permanencia. Se desestima la **reclamación**. El cliente está al corriente de pagos.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Indica que desconoce la línea 6408... y que nunca le han enviado contrato alguno o facturas, pero lo cierto es que las dos empresas - ##### - le cobran en los mismos periodos. Aporta copia de los recibos de pago bancarios.

No se tramita correctamente la baja del ##### y aunque no tiene servicio, se lo cobran. Aportan igualmente el contrato suscrito con ##### en fecha 19 de noviembre de 2018.

Solicita que le devuelvan las cantidades abonadas entre el 12 de diciembre de 2018 y el 12 de febrero de 2019, por un importe total de 295,43 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2019 reiterando el contenido de su **reclamación** y petición formulada.

En fecha 3 de diciembre se acordó SUSPENDER LA EMISIÓN DEL LAUDO para realizar práctica probatoria consistente en: "requerir a la entidad reclamada para que aporte facturas completas y desglosadas emitidas a nombre del cliente entre diciembre de 2018 y febrero de 2019, tanto por ##### como por #####". Se acuerda ampliar el **plazo** para emitir el LAUDO.

Tras lo cual, recibida información 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** la pretensión del reclamante debiendo la compañía reintegrarle la cantidad total de 37,60 euros correspondiente al importe de 7 cuotas de un terminal "Alcatel A5 Led 4G" cobradas en la factura de ##### emitida el día 6 de diciembre de 2019 ya que no consta acreditado que el reclamante haya contratado la adquisición del citado terminal, ni se hayan establecido unas cuotas o **plazos** de financiación.

La empresa aporta un documento con una certificación electrónica que no justifica que esa información o contratación se dirigiera o se realizase por el usuario, ya que la hipotética comunicación vía SMS se envía desde una línea telefónica que no corresponde al reclamante #####.

No procede la devolución de ninguna otra cantidad solicitada por las facturas emitidas entre el 12 de diciembre de 2018 y el 12 de febrero de 2019, ya que examinado el detalle de facturación de esos periodos, se comprueba que no se superponen con cargos emitidos por #####. Se verifica que todas las facturas emitidas por la reclamada presentan consumo. La factura emitida el 6 de diciembre de 2018 refleja una ruptura del cambio de ciclo de facturación para el pack de la línea #####. Por un lado, se cobra hasta el 21 de noviembre y por otro lado, desde el 22 de ese mes. La empresa manifiesta por escrito que el cliente se encuentra al corriente de pagos con #####.

No se entra a conocer de otros cargos o conceptos que se hayan podido cobrar por otra compañía, al no ser parte en el presente procedimiento, o porque se refiera a periodos posteriores a febrero de 2019 – careciendo de elementos mínimos que permitan su valoración -. Todo ello, sin perjuicio de que para este último apartado pueda ejercer las acciones que estime oportunas en defensa de sus intereses.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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.