



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05304.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: teléfono: ##### 00

En Madrid, a 11 de marzo de 2020 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Confederación de Consumidores y Usuarios, 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: Pide información por teléfono y el señor que le atiende le da de alta y anula un pedido que hizo en la tienda. Al no estar conforme, solicita la baja en varias ocasiones dentro de los 15 días que estipula la Ley. Ahora se reclama una factura muy elevada por unos productos que no está disfrutando, como un terminal que no llegó a solicitar y le cobran por él. Solicita todas las facturas supuestamente pendientes.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha 11 de octubre, indicó que quedaba a la espera de la fecha de citación.

La parte reclamante compareció a la audiencia y se reiteró en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la conversación mantenida entre las partes se grabó sin terminar el acuerdo y ella expresó durante la misma que quería consultarlo un poco más despacio con un familiar.

Acude al día siguiente a una tienda y hace el pedido de internet + fijo + TV y móvil 687... La llaman a los pocos días para hacer la instalación, accede pensando que era de la tienda y a los pocos días desde la tienda le preguntan por qué cancela el pedido.

Las facturas son giradas a la cuenta de su hija, que no es titular de los servicios, ya que ella por teléfono no facilita ningún dato de cobro.

Solicita devolución del importe de permanencia que asciende a 285 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada no presentó alegaciones para este acto de audiencia a pesar de estar citado en legal tiempo y forma.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.
- 3.- Audioconversación.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente RESOLUCIÓN:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: SUSPENDER LA EMISIÓN del presente Laudo acordando práctica de prueba consistente en:

1. REQUERIR AL RECLAMANTE para que aporte:

- Copia del contrato/pedido/oferta realizado en la tienda a la que se refiere en sus alegaciones.
- Copia detallada y completa de las facturas que reclama entre abril y agosto de 2019.
- Parte/orden de instalación realizada en su domicilio por el técnico.

2.- REQUERIR A LA EMPRESA RECLAMADA para que aporte:

- Copia completa y detallada de la facturación emitida entre abril y agosto de 2019.
- Copia del contrato realizado, en el que conste expresamente las condiciones, compromisos y penalizaciones acordadas con la cliente.
- Copia del boletín de instalación domiciliaria realizada.

Reunido de nuevo el Órgano Arbitral en la fecha indicada, se estudia la documentación incorporada por ambas partes, y se escucha nuevamente el audio con la grabación de la contratación realizada por las partes.

La empresa presenta alegaciones para este acto de audiencia en las que informa que tras la contratación telefónica realizada el 2 de abril de 2019 se comprueba desistimiento en fecha 11 de abril y que por un error ajeno a la contratante, se le devuelven una serie de cantidades: 20,45 euros (cuota de la fibra/fijo hasta la fecha en la que se tramita la baja que es el 13 de mayo) + 7,20 euros por el servicio Agile TV ya que no le entregan el decodificador + 65 euros (cobrados en concepto de incumplimiento de permanencia de la TV). Ratifican el contenido de la grabación de la conversación en la que se informa a la cliente de penalizaciones asociadas a la instalación del servicio así como al descuento promocional del 20% en la cuota del servicio.



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta el recibo bancario con la cantidad de 285,89 euros pagada por la penalización, informando que no ha podido conseguir nada más y que en la tienda no tienen registro de esa fecha.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 92,65 euros** correspondientes a la suma de 20,45 euros (cuota de la fibra/fijo hasta la fecha en la que se tramita la baja que es el 13 de mayo) + 7,20 euros por el servicio Agile TV ya que no le entregan el decodificador + 65 euros (cobrados en concepto de incumplimiento de permanencia de la TV) ya que por un error no imputable a la usuaria no se tramita la baja de los servicios hasta el 13 de mayo de 2019, a pesar de desistir del contrato el 11 de abril.

Se comprueba que la contratación de los servicios se realiza de forma telefónica y, verificado el contenido de esta grabación, se comprueba que la empresa informa a la usuaria de la posibilidad de desistir del contrato antes de la fecha de instalación de los servicios en su domicilio. Queda acreditado que la misma se produce el día 5 de abril de 2019, tal y como consta en el parte de actuación técnica firmado por la reclamante.

La reclamante no ha desvirtuado por ningún medio las alegaciones presentadas por la empresa, ni aporta el justificante requerido de "copia del contrato/pedido/oferta realizado en la tienda de otro pedido diferente".

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 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.

Comunidad de Madrid

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.