



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05515.0.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D? #####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE

MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE

TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de

la Comunidad de Madrid.S3 inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: El 6 de mayo le

llama un comercial de ##### para ofrecerle una oferta en el contrato, mediante un descuento y un telefono Samsung 17 azul. En la factura del mes de julio, comprueba que se incumple, ya que le cobran 112 en lugar de 58 euros. Telef3nicamente le dicen que ha sido un error y acuerdan devolver el recibo y recibir el correspondiente.A los pocos dias le requieren de pago 78 euros y si no, cortarían la linea y al habla con la

empresa le dicen que es un error, pero que tendra que pagar 6,50 euros todos los meses por el terminal y permanencia de 24 meses, cuando le dijeron que era a coste cero.Pide la grabacion de la conversacion del 6 de mayo de 2019 en la que le hacen la oferta, así como le pidan disculpas.

Mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2019 aporta en pen drive facturas emitidas desde abril hasta septiembre y la del terminal ofertado gratuitamente:150,24 euros.

Concreta su pretension en: no pagar lo que reclaman del terminal y que le ingresen la diferencia de los 51 euros entre junio y septiembre, dicha cantidad asciende a 272,79 euros + 100 euros por molestias. En total 372,79 euros.La empresa mediante escrito de 10 diciembre de 2019 exponen que no tienen constancia de la

oferta de 51 euros que indica el cliente, si les consta otra a traves de descuento del 40,30 y 40 por ciento para tres lineas moviles.\$e realiza un ajuste de 27,93 euros (33,79 euros) de su oferta no aplicada en factura de junio de

2019 y del mismo modo, se aplico ese descuento durante las siguientes 11 facturas .No tienen constancia de terminal a coste cero.Mantiene un importe pendiente de pago de 234,00 euros y formulan reconvencion.



Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por

escrito en el expediente. Señala que llevaba 10 años con la empresa y no tenía necesidad de un nuevo terminal ya que le acaban de regalar uno, pero al insistir la empresa que le ofrecido era gratis, acepto. Nunca ha dejado ningún recibo sin pagar y la de septiembre no se abono por estar este asunto

sometido a arbitraje y pendiente de resolver.

La parte reclamada mediante escrito de fecha 5 de febrero de 2020, reitera las alegaciones presentadas con anterioridad. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 [a pretensión del reclamante y PARCIALMENTE la reconvención de la empresa, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 36,35 euros. El reclamante manifiesta que en mayo de 2019 le hacen una oferta por todos los servicios

contratados de 58 euros mensuales. La empresa, admite la existencia de la misma, aunque no se corresponde con las condiciones alegadas por el usuario.

Ante la falta de documentación acreditativa de ambas posiciones, se acuerda que las diferencias de las facturas cobradas y la cuota de 58 euros que mantiene el reclamante, sean asumida entre ambas partes, estimando un 50% de esa diferencia de facturación a favor del reclamante (120,45:2=60,22 euros). Procede que el cliente abone la cuota de la última factura emitida, 14/09/19 que se encuentra

impagada y que asciende a 23,87 euros, anulando el resto de conceptos y cargos que aparecen reflejados en la misma asociados a cargos por baja anticipada y penalizaciones ya que la empresa no ha acreditado sus condiciones, ni consta consentimiento expreso por parte del reclamante. Procede una compensación entre la cantidad a devolver (60,22 euros) y cantidad a abonar (23,87

euros), debiendo la empresa reintegrarle la cantidad resenada anteriormente (36,35 euros), pudiendo el usuario disponer libremente del terminal que se halla en su poder. No procede el abono de otros gastos solicitados al no quedar debidamente justificados los mismos. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Laudo será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Laudo será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



El abono de la cantidad se realizara 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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. Previa audiencia de las demás partes, los arbitros 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.

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.