



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06303.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / ##### 721

En Madrid, a 03 de febrero 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 #####, 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 que después de 18 años como cliente le llamaron para agradecerle su fidelidad, le ofrecieron muchos productos que rechazó y finalmente le ofrecieron un aparato móvil por 1 euro/mes con compromiso de permanencia de 2 años, que así lo aceptó telefónicamente. Recibió el móvil pero en la factura de junio se dio cuenta de que cargaron 4,7504 euros en lugar de 1 euro, siendo imposible hablar con nadie responsable de #####. Solicita que le carguen mensualmente la cantidad de 1 euro extra y no 4,7504 y la devolución de lo cobrado de más, o sino devolverles el aparato móvil y dejar todo como estaba antes de la oferta incumplida.

La parte reclamada alega que con posterioridad a la contratación inicial con fecha 05/06/2019, el abonado adquiere un terminal ALCA TEL 3X abonando un importe mensual de 4,75€ con impuestos, durante 24 meses. De esta forma, el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades. Les adjuntamos el comprobante de venta que el cliente aceptó con la contratación del terminal, el SMS enviado al cliente en el que se le informa del precio del mismo, así como el contrato y la factura del terminal. Asimismo, adjuntan las facturas desde el 16/06/2019 hasta el 20/01/2020 en las que consta tarificada la cuota de este terminal, que debido a una incidencia técnica en nuestros sistemas informáticos no han podido recuperar la grabación de la venta de dicho terminal. Confirman que el cliente se encuentra al corriente de cobros en #####.

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. Añade que no ha dejado de pagar, que ha pagado a día de la vista 8 cuotas, en la cantidad de 3,75 euros/cuota de más. Indica que el SMS al que hace referencia la reclamada no lo ha visto nunca y solicita pagar 1 euro o devolver el móvil.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa no ha probado que se contrató el móvil por 4,75 euros/mes, ni ha acreditado el envío del SMS que dice haber enviado, no quedando acreditadas las condiciones de contratación y, teniendo en cuenta que el reclamante reclamó con diligencia, dentro de los 14 días desde que conoce las condiciones de contratación, procede que **la empresa reclamada le devuelva al reclamante el exceso de 3,75 euros/mes cobradas en concepto de cuotas por dispositivo (Alcatel 3X) durante 8 meses, total 30 euros** (factura 20 de junio 2019 a enero de 2020) según facturas aportadas, y **posterior facturación a 1 euro**, hasta finalizar las 24 cuotas mensuales contratadas.

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 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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