



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07215.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 18 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , 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: el día 15 de julio de 2019 contrata una oferta con una serie de servicios por un importe total de 64 euros durante seis meses y 75 euros durante dos años. Cuando el pedido llega, se da cuenta de que le dieron otra línea no conforme y llama a la empresa para hacer una **reclamación**. Le dicen que verían la grabación pero quince días después no recibe contestación y pide cancelación del contrato y baja con la reclamada. Solicita copia del contrato y baja en esta compañía, ya que sin esa oferta él pagaba 72 euros. Cuando llama para decir que no quiere otra línea, le dicen que había contratado por 90 euros en lugar de 64 euros. También solicita el importe de la retransmisión de los partidos de fútbol, ya que la temporada terminó en mayo. Entregado el móvil y tablet en perfectas condiciones. Baja total de todos los servicios por incumplimiento de contrato sin ninguna penalización, no facilitándole contrato ni grabaciones.

La empresa, mediante escrito de fecha 11 de noviembre de 2019, considera que la reclamante solicita daños y perjuicios que están fuera de la oferta de adhesión al sistema arbitral. Señalan que el cliente modificó las condiciones iniciales contratadas mediante una promoción del 15 de julio de 2019 y adjuntan copia del SMS certificado y comprobante de venta. Previamente, el cliente tenía contratados ##### TV, fútbol partidazo y ##### TV cine y series, por lo que dichos servicios se continuaron tarifando de forma correcta. No consta la promoción a la que alude en su **reclamación** y que los terminales entregados fueron recogidos. La empresa realiza varios ajustes, quedando pendiente de pago la cantidad total de 110,25 euros correspondiente a la devolución de las facturas de agosto y septiembre de 2019. Debe quedar fuera lo relativo a la **reclamación** por daños y perjuicios.

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. Reitera el contenido de la oferta que recibió el 22 de julio y asimismo que llama en mayo para pedir la baja de los partidos de fútbol. Nunca acepta la contratación de una nueva línea la 6400, pero se cursa su alta y se le cobra aunque no la usa. Puesta al habla con la empresa, no consigue la baja y se ve obligada a la devolución de las facturas de agosto y septiembre de 2019, dada su disconformidad con las cuotas y conceptos. Acude físicamente al domicilio social de la empresa en Pozuelo y hace entrega de los equipos el 12 de agosto. Reitera su solicitud de indemnización por daños y perjuicios.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de febrero de 2020 reiterando el contenido de las presentadas en noviembre de 2019.

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** la pretensión de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvenición de pago de la empresa, debiendo la usuaria abonar la cantidad total de 84,50 euros, correspondiente a la suma de la primera factura pendiente de abono (emitida el 12 de agosto de 2019) a razón de los 64 euros + 20,50 euros correspondiente a la segunda factura pendiente de abono (emitida el 12 de septiembre de 2019):

Manifiesta la reclamante que la oferta que aceptó el día 15 de julio de 2019 mejoraba la tarifa que hasta ese momento tenía (72 euros), siendo ésta de 64 euros. La empresa no ha desvirtuado esta afirmación por ningún otro medio. Tampoco consta acreditado que prestase su consentimiento para el alta de la línea móvil, la 6400. Queda probado que en fecha 12 de agosto de 2019 se recibieron los equipos entregados en su día a la usuaria, declarando la empresa que se encontraban en perfecto estado.

Así pues, se estima que se debe abonar la factura de agosto íntegra y la de septiembre, tras la minoración del cargo correspondiente a "penalización por promoción de dispositivos" (-20,90 euros).

NO SE ENTRA A CONOCER' de la petición de devolución de los cargos por partidos de fútbol ya que se carecen de elementos mínimos necesarios que permitan su valoración.

NO SE ENTRA A CONOCER' de la petición de indemnización por daños y perjuicios al tratarse de una materia que queda fuera de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral realizada por la empresa.

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



Comunidad de Madrid

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.

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.