



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07231.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / ##### / ##### / ##### 55

En Madrid, a 19 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 CONFEDERACION 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 que estuvo un mes sin llamadas, ni haberlas ni recibirlas. Tampoco tenía datos en el móvil y después tampoco en casa. Dejaron sin datos el móvil de su mujer, por lo que ha estado un mes sin utilizarlos, por lo que le cobran 19 euros además de la línea de cada terminal, y sólo le han descontado de una línea y del fijo. Además, en su tarifa entra ##### por 8 euros y le cobran 13,99 euros. Solicita dar de baja los servicios por incumplimiento sin penalizaciones.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 11 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija mantiene un compromiso de 24 meses asociado a la tarifa junto con el de la línea móvil ##### que finaliza el 21 de febrero de 2021. El 23 de julio de 2019 el cliente comunicó al servicio de atención al cliente la falta de servicio que fue trasladada al servicio técnico que restableció el servicio el 23 de julio de 2019. Los compromisos de permanencia figuran correctamente activos por lo que la baja de las líneas implicaría el cargo por baja anticipada. Respecto de la línea ##### mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses que finalizaba el 9 de abril de 2021, generándose correctamente el cargo por baja anticipada. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 1146,34 euros correspondiente a las facturas de 12 de agosto, 12 de septiembre y 12 de octubre de 2019.

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. Manifiesta que recibió el escrito de alegaciones de la empresa, y declara que además de los días que estuvo sin servicio, cuando solicitó cambiar de tarifa a ##### , le dijeron que al ser una tarifa superior de mayor coste (unos 30 euros más) no le cobrarían y le facturaron 79,18 € (exentos de impuestos). Además, esta nueva tarifa superior incluía ##### gratis y se lo cobraron. Solicita que rectifiquen en las facturas los cargos reclamados y pagar el resto de la deuda. Está conforme con los cargos aplazados pendientes que le quedan del dispositivo Nintendo Switch.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones, y manifiesta que las líneas ##### 555 y ##### fueron dadas de baja el 3 de febrero y el 4 de febrero de 2020, generando los cargos correspondientes por baja anticipada. Igualmente con la línea ##### Formula reconversión sobre la deuda por importe de 1193,59 correspondiente a las facturas de 12 de agosto, 12 de septiembre, 12 de octubre, 12 de noviembre y 12 de diciembre de 2019 y 12 de enero de 2020.

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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el cambio de tarifa era sin coste por cambiar a una superior, y que incluía ##### gratis, cuestiones que la empresa reclamada no ha desvirtuado. En consecuencia, la empresa reclamada debe restar de la deuda pendiente de pago 102,10 euros, correspondiente a los cargos reclamados de las facturas de 14 de agosto, 14 de septiembre y 14 de octubre de 2019 aportadas al expediente, siendo correctos el resto de cargos facturados.

NO ENTRAR A CONOCER de la **reclamación** sobre la interrupción del servicio al desconocer la causa y no estar cuantificado, y constar en la facturación dos descuentos por suspensión del servicio, y una devolución por importe facturado sin detallar la causa. Queda expedita la vía judicial.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconversión formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 1.165,27 euros, correspondiente a las facturas de 14 de agosto, 14 de septiembre y 14 de octubre de 2019 aportadas al expediente, debiendo abonar la parte reclamante **1.063,17 €**, que podrá abonar en tres cuotas mensuales sucesivas por importe de 354,99 € cada una.

NO ENTRAR A CONOCER de la reconversión sobre la deuda correspondiente a las facturas de 14 de noviembre y 14 de diciembre de 2019 y enero de 2020, al no haber sido aportadas al expediente, quedando expedita la vía judicial.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.

Madrid, 19 de febrero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####