



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07292.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 12 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 la oferta contratada incluía llamadas ilimitadas, que en ningún momento se especificó que las llamadas eran a 150 destinos. La cuota es por importe de 70,95 euros/mes, cantidad que acepta pagar. De haber sido esta la oferta, no habría contratado con la operadora. Tampoco acepta el cobro de la permanencia, al haber sido la empresa la que incumple el contrato. Solicita la grabación del contrato, ya que no fue informada de los 150 destinos, o el contrato firmado con estas condiciones.

La parte reclamada alega que el acuerdo comercial alcanzado con el abonado con fecha 27/04/2019 consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Pack Doblemente Irresistible Sin Límite + 15GB (2019) con las líneas ##### y ##### 12 primeros meses a 70,95 € (impuestos incluidos) mes, después 80,95 € (impuestos incluidos) mes, con compromiso de permanencia de 12 meses. Líneas móviles con un máximo de 150 destinos distintos por ciclo de facturación. Que en relación a lo anterior, indican que el motivo por el que se incrementa la factura de fecha 16/06/2019 es porque la línea ##### ha excedido el límite de 150 destinos distintos, facturándose así el consumo realizado. En referencia a la baja sin cargos por baja anticipada, ##### desestima la **reclamación**. Las líneas ##### y ##### se han dado de baja con fecha 27/06/2019 al recibirse la solicitud de portabilidad por parte del cliente, antes de haber finalizado el compromiso de permanencia, siendo correctos los cargos por baja anticipada. Por otro lado, indican que, a petición del cliente, con fecha 11/11/##### ha cursado la baja con cargo por baja anticipada de la línea #####

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 la línea móvil objeto de controversia la utiliza para uso profesional, declarando el teléfono en su declaración tributaria.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus anteriores alegaciones. Añade que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 576,68 € (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 16/06/2016 a la factura de fecha 20/11/2019, sin que se haya generado cargo alguno por los equipos de Fibra. Les adjuntamos las facturas.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión de la parte reclamante por cuanto ha quedado acreditado en el expediente que **la reclamante en este caso no es un consumidor final**, que ha utilizado los servicios de telecomunicaciones para su uso profesional, de modo que no cabe entrar en el fondo del asunto, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al encontrarse esta vía reservada a consumidores y usuarios finales destinatarios de bienes y servicios.

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificado por la Ley 3/2014, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin ánimo de lucro, actúan en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial o profesional.

Procediendo al **archivo del expediente**, quedando expedita la vía judicial al respecto, e indicando asimismo al reclamante que podrá dirigir en su caso **reclamación** ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

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 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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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.