



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07318.5.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 6 de marzo de 2020, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibidas con fechas 4 y 30 de septiembre de 2019, dos Solicitudes de Arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2020 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite las solicitudes de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las facturas emitidas en junio, julio y agosto de 2019, pues comprenden un elevado consumo en la línea ##### y con la penalización de 148,75€ facturada tras cambiarse de compañía cuando solo le quedaban cuatro meses de permanencia. Solicita el ajuste de todas las facturas, el reintegro de las cantidades cobradas de más y una compensación económica por el tiempo que ha permanecido sin servicio.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada ha manifestado que, tras comprobar los registros de llamadas, puede confirmar que el consumo facturado realizado desde las líneas móviles del cliente ##### es correcto, respondiendo el incremento facturado al consumo fuera de bono realizado. Que ello no obstante, y en atención comercial, ha procedido a realizar un ajuste de 72,77€, IVA incluido, sobre la factura emitida el 20/07/19, quedando tras el mismo pendientes de pago 216,08€, importe resultante de la suma de las facturas emitidas en agosto, septiembre y octubre de 2019.

Celebrándose la audiencia oral el 5 de marzo de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su parte, la parte reclamante comparece debidamente representada por D* ##### del #####, reiterándose en su **reclamación** y manifestando que el titular de las líneas es su marido, incorporando su autorización. El problema radica en el consumo facturado en la línea ##### teniendo la tarifa con llamadas ilimitadas. Como no le atendían a la **reclamación**, devuelve la factura y enseguida le llaman ofreciéndole que pagara lo que estimaba correcto, y que la operadora anulaba el resto. Pero tras llevar a cabo ello, no le activan el servicio y le informan que sigue adeudando unos 70€. Finalmente paga, pero como le reconocen que no le van a reintegrar nada, se cambia de compañía, pero resulta que por los cuatro meses que le quedaban de permanencia le facturan una penalización de 148,75€. Solicita que se ajuste la facturación tanto por el consumo facturado de más como por la penalización.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**, por cuanto, vistas las condiciones de la Tarifa pack Sin Límite 4GB en la página web de la operadora (el límite máximo en llamadas es de 150 destinos/mes), el descuento de 4€/mes ofertado el 15/12/17 asociado a 24 meses de permanencia en la línea ##### y teniendo en cuenta el abono de 72,77€ ya realizado por la propia operadora. Revisada la facturación emitida, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo la misma correcta, pues se aplican adecuadamente las tarifas contratadas.

Sin embargo, vista la penalización de 148,75€ facturada el 20/09/19, procede el ajuste de la misma, pues del compromiso de permanencia de 24 meses suscrito el 15/12/17 solo quedan tres meses (octubre, noviembre y diciembre de 2019) por cumplir, debiendo quedar en 18,60€.

De modo que, de la deuda total de 216,08€, IVA incluido, el reclamante deberá pagar 85,93€ y la operadora anulará el resto.



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 85,93€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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