



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07347.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

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 en diciembre de 2018 le hicieron una oferta de internet y 3 teléfonos móviles y le regalaban móvil y tableta que le llegan por distintas vías. Le enviaron dos móviles que no solicitó y llamó para que los recogieran y no han ido, continuando precintados. El importe que le dijeron que pagaría era de 76 euros al mes. Llamó al servicio de atención al cliente y le dijeron que arreglarían las facturas y la recogida de los móviles, (3 llamadas con número de incidencia distintos), y según le dijeron uno invalidaba otro. Se dio de baja en febrero y han seguido mandando facturas. Solicita que recojan los teléfonos, dejen de mandar facturas, y pagar 3 facturas a 76 euros que fue lo acordado.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 27 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla el acuerdo alcanzado el 21 de diciembre de 2018. Anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 1.027,59 euros en concepto de cuotas, consumo, amortización de los terminales adquiridos en la venta a **plazos** y los compromisos asociados, correspondiente a la devolución de las facturas de 16 de diciembre de 2018, 16 de enero, 16 de febrero, 16 de marzo y 16 de abril 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 aporta escrito alegando que el 20 de diciembre de 2018 recibió una llamada promocional ofreciéndole unas mejores tarifas en su tarifa con una serie de regalos que acepta y recibe un correo con la petición del servicio, pero no informan ni envían el nuevo contrato que realizó por teléfono, que no ha firmado ni aceptado. Recibe una tableta y dos terminales, un Huawei y un Alcatel que no era lo acordado, que eran dos teléfonos Huawei. Desde el 26 de diciembre llama, manifiesta que se quiere dar de baja por el incumplimiento y que recojan los productos que no han sido usados en ningún momento, y no los han recogido, terminales que siguen a su disposición en su domicilio. El mismo día 26 de diciembre les dice que está dentro

## Comunidad de Madrid

Del **plazo** de 14 días para desistir y pide la grabación. El 29 de enero se porta a otro operador. Aporta la primera factura de su nuevo operador y la empresa reclamada le factura la misma fecha. Propone como solución la devolución de los aparatos que siguen nuevos y sin usar, y pagar las dos facturas según lo acordado, los ochenta y tantos euros hasta la fecha de cambio, es decir el pago de unos 170 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención sobre la deuda por importe de 1.027,59 euros.

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 parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta grabación ni contrato firmado por la parte reclamante de la contratación, que la empresa reclamada no ha desvirtuado que la parte reclamante desistiera de la contratación dentro del **plazo** legal, la incidencia en el importe de la cuota facturada y terminales entregados que no fue resuelta tras las sucesivas reclamaciones formuladas, y que sigue teniendo a su disposición los terminales sin usar para ser recogidos. En relación con la última factura emitida no se produce una doble facturación con la primera factura emitida con el nuevo operador, puesto que dentro del periodo de facturación mensual reflejado en las facturas, se ha prorrateado la cuota hasta el último día de servicio, y desde el primer día de servicio, respectivamente. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos por penalización y la cuota de los dispositivos, que podrá recoger en el domicilio de la parte reclamante dentro del **plazo** establecido para el cumplimiento del LAUDO, y la parte reclamante abonará 195 euros en concepto de cuota de los servicios y de consumo de las facturas de 20 de diciembre de 2018, 20 de enero y 20 de febrero de 2019, y la empresa reclamada anulará las facturas de 20 de marzo y 20 de abril de 2019.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 1.027,59 euros, debiendo abonar la parte reclamante 195 euros.

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**

####