

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10001.7.2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE MUJERES

Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representaci6n de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici6 la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en el incumplimiento

de la oferta contratada al no haber portado la segunda linea movil incluida en la oferta, cobrandole ademias un importe superior por la otra linea movil y el fijo mas fibra. Reclamo constantemente sin obtener soluci6n. Solicita que quiten la penalizaci6n y la devoluci6n de una parte de la ultima factura por valor de 61,60 euros que cancel6 donde solo debieron cobrar por los servicios prestados. Adjunta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito al que anexa documentacion de fecha 8 de enero de 2021,

del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en sintesis que no fue posible activar la promocion ofertada, ya que la cancelacion de la segunda linea movil queda cancelada por causas ajenas a la empresa. La linea fija y la linea movil Ccausaron baja antes de la finalizacion del compromiso de permanencia por lo que se genero el cargo por gastos de activacion por importe de 151,78 euros. Igualmente se emite un cargo de 156,67 euros por la no devolucion de los equipos de fibra entregados, no obstante ya que estan descatalogados se ha realizado un ajuste de 156,67 euros, quedando un importe pendiente de pago de 199,29 euros de la factura de 20 de octubre de 2020, sobre la que formula reconvenccion.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de febrero de 2021, del que se dio traslado a

la empresa reclamada, manifestando que devolvi6 el equipo de fibra el 8 de octubre de 2020 (adjunta justificante de entrega) habiendo recibido un correo electronio el 7 de octubre informandole que la fecha limite de entrega era el 22 de octubre de 2020. Reitera los hechos reclamados y alega que la empresa asegura que no hizo la portabilidad de la segunda linea movil por causas ajenas, cuando ella envio la foto de la sim como le indico el 18 de julio de 2020 uno de los comerciales, no teniendo respuesta alguna. Finalmente le dijeron que la linea era postpago, cuando aun es una linea prepago, asi que los motivos nunca fueron ajenos ala empresa. Ademias de incumplir la oferta no verificaron la entrega del equipo.

E| Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.

E| Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito de fecha 6 de agosto de 2021, al que anexa dos fotos y un video que demuestran que hizo lo que le indico el comercial para realizar la portabilidad de la otra linea, El comercial no contesto los mensajes ni las llamadas. La parte reclamada aporta escrito de fecha 3 de agosto de 2021 en el que reitera sus alegaciones

y considera desestimar la reclamacion ya que ha quedado acreditado que no fue posible activar la oferta contratada por causas ajenas a la empresa, que al tramitarse la baja de la linea fija la titular no habia finalizado su compromiso de permanencia, y que no constan devueltos los equipos de fibra por parte de la titular. No obstante, en calidad de servicio se ha realizado un ajuste de 156,57 en relacion con la no devolucion de los equipos de fibra, y de 12,99 euros por el cargo de gestion de cobro. Formula reconvenccion sobre la deuda de 199,29 euros de la factura de 20 de octubre de 2020. Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la pretension de la parte reclamante, al considerar que la empresa reclamada no acredita la causa por la que no se pudo portar la segunda linea móvil y no se aplico el importe de la oferta reclamada, que no atendio las reclamaciones de la parte reclamante y no realizo las gestiones ni facilitó informacion para solucionar la incidencia, por lo que esta justificada la baja anticipada. Asimismo, la parte reclamante si acredita la devolución del equipo de fibra. En consecuencia, la empresa debe anular la deuda de 199,22 € que incluye los gastos de activacion por baja anticipada, y la parte proporcional de cuota hasta la fecha de baja, que compensa el importe cobrado de mas en las facturas anteriores. DESESTIMAR la reconvenccion formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe

de 199,22 euros, que la parte reclamante no debe abonar, quedando al corriente de pago con la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo. El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él: la rectificacion de la exlimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la exlimitacion, en el plazo de veinte dias.



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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39