

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10439.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.VOCALES:####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicie la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Compra un telefono en mayo y se cambia de tarifa en julio. Al cambiar la tarifa la mercantil se cobrará |:

línea de teléfono al devolver la factura -

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 por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: "Pagar el terminal en las cuotas que me ofrecieron, aunque tenga que volver a la compañía.En su escrito de fecha 16/12/2021 refiere no estar conforme con las alegaciones realizadas y

solicitamos se continúe con el procedimiento a fin de que se resuelva la controversia.La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y

manifiesta:" Deseamos informarle que, por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.En este sentido, le comunicamos que ##### adquirió el día 7 de mayo de 2021 el terminal Samsung Galaxy A52 4G 128GB Black a través de su Catálogo de Fidelización, asociado a la línea ##### y a un compromiso en el servicio de 24 meses, el cual fue aceptado desde dicho Servicio ##### mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona. En este sentido, el precio promocional está directamente relacionado a la línea y a la tarifa contratada en la misma, por lo que el cambio de tarifa corresponde un incumplimiento

Comunidad de Madrid

contractual que deriva en la aplicación de los compromisos adquiridos. Puesto que dicho Servicio ##### fue dado de baja con fecha 15 de octubre de 2021, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 100€ (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. Adjuntamos contrato papel de esta contratación, así como la grabación contractual que comienza en el minuto 13:45. No obstante, al verificarse que el importe aplicado como permanencia es superior al acordado, se ha realizado un abono de 180,17€ (impuestos indirectos incluidos) que se ha descontado de los importes actualmente pendientes de pago. En este sentido, tras las gestiones realizadas, los importes pendientes de pago de 381,52 € (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a ##### que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión septiembre y octubre de 2021, incluyendo las cuotas pendientes del terminal adquirido. Sobre dichas cuotas, le hacemos saber que una vez precipitado el pago a plazos, no es posible realizar una nueva financiación del mismo. No correspondiendo gestión alguna sobre este punto.

En su escrito de fecha 5 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: " el 11 de noviembre de 2021 realizamos un abono por importe de 180,17 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la parte de la permanencia facturada, con fecha de hoy realizamos un último abono por importe de 81,83 € (impuestos indirectos incluidos) abonando así el total de la permanencia facturada. El importe abonado ha sido utilizado para aminorar importe de la factura devuelta en el mes de noviembre de 2021 y sigue quedando pendiente el pago de la cantidad 281,52 (impuestos indirectos incluidos) de los cuales 240 € (impuestos indirectos incluidos) corresponden a las cuotas del terminal y la cantidad restante, de la cuota por la línea hasta su desconexión. Recordar a ##### que para el pago del importe pendiente 281,52 € (impuestos indirectos incluidos) cuya reconvención expresa solicitamos" 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, se puede constatar que ante la información de la mercantil, el reclamante se cambia de tarifa manteniendo el mismo teléfono, la misma compañía y los compromisos de pago del terminal adquirido a plazos, sin conocer que dicho cambio es un incumplimiento contractual que deriva en la aplicación de los compromisos adquiridos según refiere la mercantil. No queda acreditado que la mercantil informara al reclamante de dicho dato y de las consecuencias del mismo. Por ello, este Colegio Arbitral, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y debe abonar el importe restante del terminal que asciende a 240 € (impuestos indirectos incluidos). Dicho importe debe ser abonado en 6 cuotas cada una de 40 € al mes. Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención de la mercantil en el importe de 240 € (impuestos indirectos incluidos). Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 23 de diciembre, de Arbitraje y de



Comunidad de Madrid

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. Previa 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.

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