

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08999.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 el incumplimiento de la oferta de fecha 22 noviembre de 2021, por importe de 145,95 € al mes, facturándole importes superiores y al cancelar el contrato le quieren cobrar una penalización y 20 € por el impago. Además, los regalos que le obligaron a quedarse los tuvo que pagar. Solicita la grabación en la nunca hablaron de permanencia, que cumplan la oferta y rectifiquen las facturas, que le devuelvan el dinero cobrado de más, el cese del acoso a su familia para el pago, y ser eliminados sus datos del registro de morosos. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 14 de septiembre de 2022, alegando que la parte reclamante aceptó el 22 de noviembre de 2022 una oferta por importe de 148,95 € contratando 1 línea fija, 5 líneas móviles y 5 dispositivos con la modalidad de venta a plazos. Las llamadas para realizar ofertas se graban de forma aleatoria, por lo que no es posible su envío. En relación con la facturación emitida entre el 1 de diciembre de 2021 y el 1 de mayo de 2022, manifiesta que la oferta se aplica correctamente, y existen incrementos del precio por consumos en roaming, llamadas a móviles y números de tarificación especial, y servicios adicionales no incluidos en la tarifa. Adjunta copia de la facturación. Los cargos por baja anticipada son correctos al haber dado de baja las líneas en febrero y marzo de 2022 antes de cumplir el periodo de permanencia. En cuanto al cargo por gestión de cobro aun siendo correcto conforme a la cláusula 5.2 de las condiciones generales del contrato, en calidad de servicio se ha realizado un ajuste por importe de 20 € en la factura de 1 de mayo de 2022. Se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de los registros de solvencia patrimonial, y finalmente formula reconvencción sobre la deuda por importe de 698,01 € de la factura de 1 de abril de 2022.

La **parte reclamante** contesta por escrito de fecha 5 de octubre de 2022, manifestando que la empresa no acredita que le hubiera informado cuando contrató de los compromisos de permanencia y penalizaciones que le reclaman, siendo prueba de ello que no aportan la grabación solicitada. En cuanto a la facturación del roaming, manifiesta que es gratuito según el Reglamento aprobado el 22 de junio de 2022 por la Unión Europea, y deberían advertir previamente al cliente si se conecta a una red de pago y limitando en todo caso los precios máximos.

ARBCRS32

Calle Ramirez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** contesta por escrito de fecha 21 de noviembre de 2022, alegando que la reclamante adquirió compromisos de permanencia de 24 meses que finalizaba el 22 de noviembre de 2023 asociados a la adquisición de dispositivos, y fue informada del compromiso de permanencia tal y como demuestra el comprobante de venta, con el SMS certificado de aceptación, que adjunta. No dispone de la grabación de voz. En cuanto al cargo por roaming desde la factura de 5 de noviembre de 2021 hasta la de 5 de abril de 2022 en la línea [REDACTED], es debido al consumo abusivo pues en un periodo mínimo de 4 meses, el consumo y la estancia en [REDACTED] ha sido mayor que el consumo y la presencia en [REDACTED]. Reitera la reconversión sobre la deuda por importe de 698,01 €.

La **parte reclamante** contesta por escrito de fecha 28 de diciembre de 2022, al que adjunta el extracto bancario donde figuran los cargos de la empresa, y reclama 620,11 €.

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 manifestando que la empresa no entrega ni aporta la documentación, pues meramente acredita el envío de un SMS, pero no el contenido de este, ni las grabaciones de la oferta pese a que se las ha requerido varias veces.

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconversión formulada.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar correctos los cargos facturados por cuota mensual y adquisición a plazos de los dispositivos, y los cargos no incluidos en la tarifa. En relación con el consumo de roaming es correcta la facturación comprobándose en la misma el elevado consumo realizado, que justifica que se apliquen las normas y límites previstos para evitar un uso abusivo, y observándose una falta de diligencia de la parte reclamante al no haberse informado previamente de las condiciones del roaming ante el elevado consumo realizado.

En cuanto a las penalizaciones por baja anticipada se comprueba en el comprobante de venta enviado a la parte reclamante a través del SMS de contratación, que en el mismo se indica un compromiso de permanencia de 24 meses, pero no se informa de la existencia de una penalización y su correspondiente importe. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos por baja anticipada.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconversión formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 698,01 €, **debiendo abonar la parte reclamante 74,13 €.**

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.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 14 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

