



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00098.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de mayo de 2019 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: tras el fallecimiento de su marido , el 13 de febrero de 2018, solicita el cambio de titularidad y que le remitiesen copia de los contratos y tarifas, sin conseguirlo. Cada vez se fueron emitiendo facturas más altas. Al firmar los contratos, les dicen que no hay permanencia por los dos teléfonos móviles, que supuestamente les habían regalado.

En el mes de septiembre solicita la portabilidad a [REDACTED], pero le han obligado a seguir pagando los teléfonos.

Solicita que la empresa aporte los contratos celebrados en septiembre de 2017, entre su esposo (fallecido) y la reclamada , a fin de revisar las facturas emitidas y que la empresa reclamada justifique la aceptación de los cargos facturados fuera de tarifa. Que acredite la aceptación del pago y permanencia por los dos terminales que les pagaron.

La empresa mediante escrito de fecha 26 de febrero de 2019, informa que los servicios de las líneas 677...,6587...,6007... y 91773... figuran a nombre de la reclamante desde el 10 de abril de 2018 , no siendo posible el envío de la documentación solicitadas previo s a la fecha indicada al no figurar a nombre de la reclamante.La reclamante se encuentra al corriente de pagos para las líneas, antes citadas.

La reclamante mediante escrito de fecha 21 de marzo de 2019 señala que le han cobrado todos los meses 25 euros de más y 2 euros todos los meses por los terminales. Además tardaron 2 meses en dar la baja de la línea 6071..

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 540 50 00 - 91 540 50 00



Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que se vió obligada a cursar la baja en la compañía en septiembre/octubre de 2018 ya que se desconía el motivo de aumento de la facturación desde agosto de 2018, a pesar de haber solicitado explicación y pedir en varias ocasiones que les enviaran copia del contrato originario (de septiembre de 2017). Considera que una vez comunicado a la empresa el fallecimiento de su esposo, debían haberle proporcionado la información que pedía. Solicita que le devuelvan la cantidad de 91,44 euros cobrada demás entre julio y octubre de 2018.

La parte reclamada comparece mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2019 a la audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de sus anteriores alegaciones.

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** la pretensión de la reclamante debiendo la compañía **reintegrarle la cantidad total de 91,44 euros** solicitada, ya que se aprecia una diferencia de facturación en las cuotas del servicio de julio a octubre de 2018, tras el cambio de titularidad del contrato suscrito por su esposo fallecido y la actual titular (ahora reclamante).

Se considera que la información ofrecida no ha sido completa y la gestión que realiza la empresa en abril de 2018, impide a la usuaria conocer si efectúa nueva contratación o modificación del anterior, siendo preceptivo en ambos casos que la Operadora facilitase explicación al respecto, no constando la misma en el expediente.

La empresa manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: +34 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 22 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL