



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00040.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de julio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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:

Firma un contrato con estos señores el 24 de marzo de 2018 por un importe de 36,90 euros (oferta para toda la vida). A día de hoy ni un solo mes se le ha cobrado lo que le ofertaron, aún teniendo llamadas 0 euros. Además en el contrato figura un descuento de 10 euros, que dejan de hacer el 1 de julio de 2018.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de mayo de 2019, expone que el cliente solicita el 6 de abril de 2017 un paquete convergene ADSL con una cuota de 36,89 euros y que se cancela el 10 de abril de 2017 y nunca ha estado vigente ni se ha emitido factura por este concepto.

El cliente solicita otro servicio sobre fibra óptica, el 24 de marzo de 2018 en el que tiene un descuento de 10 euros, los tres primeros meses (39,89 euros) pasando a ser 49,89 euros después.

Desde abril de 2018 se aplican los descuentos y en julio de 2018 ya aparece la cuota del servicio completo sin descuento así como una llamada de voz especial.

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, reitera que le han vendido un contrato que no se corresponde con la oferta realizada en la tienda, oferta que sería válida para siempre.

Sigue de alta con la empresa y al corriente de pagos con la misma.

Solicita que le reintegren la cantidad total de 173,98 euros correspondiente a la diferencia de facturación del periodo comprendido entre mayo de 2018 y junio de 2019.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de junio de 2019, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 86.99 euros, correspondiente al 50% de la cantidad total reclamada.

Queda constancia que se ha facilitado a la consumidora una información contradictoria, en diferentes momentos- tanto con carácter previo a la contratación como con posterioridad a la misma. La reclamante aporta información comercial de los servicios de la compañía, entregados en una tienda, con unas tarifas que no se reflejan con posterioridad en el anexo del contrato entregado a la cliente, ni en los importes reflejados en las facturas. En las condiciones del mismo, figura "*promoción lanzamiento para toda la vida*".

Procede la estimación parcial de la pretensión ya que este Órgano Arbitral verifica que la clienta muestra su disconformidad en diciembre de 2018- transcurridos varios meses desde la contratación- y hace uso del servicio en algunos periodos de llamadas fuera de la tarifa.

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

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



Comunidad de Madrid

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, 01 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

