



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00280.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Adquiere un teléfono Samsung Galaxy J5 el 22 de octubre de 2017 con una permanencia de 24 meses por la compra a plazos. El día 23 de noviembre solicita pasar de la tarifa TUCAN a la tarifa HABLA para la línea " 606..." Ese mismo día realiza un nuevo contrato de línea internet móvil 2G y un módem Huawei para la nueva línea " 652..." y le comunica permanencia de 12 meses por el nuevo dispositivo pero no por el cambio de tarifa. A los 17 días hace un cambio de tarifa y no recibe documentación alguna, no siendo posible compartir minutos y datos asociados en distintas líneas y se entera después.

Posteriormente le indican que pida una tarjeta multiSim para el módem para aumentar los 2 Gb en una tienda. Una vez en ella, se da cuenta de todo lo acontecido y no saben por qué le vendieron un módem cuando no lo necesita para nada, ya que el Samsung J5 hace de módem.

Que a la vista de las facturas, para nada tenía que haber cambiado a tarifa Go Top ya que tenía de sobra con la Go Play y que la tarjeta multiSim era para para compatir datos asociados a la misma línea.

Se entera en ese momento que cada vez que cambias de tarifa empieza una nueva cuenta de permanencia.

Solicita: 1.- que se acepte la vuelta a la tarifa Go Play sin penalización, por cosiderar que ha sido objeto de engaño por parte de un agente de [REDACTED] el día 13 de diciembre de 2017. La conversación telefónica está grabada y no se tuvo en cuenta la petición inicial ni el resultado final.

Por otro lado expone que cuando se contratan en marzo de 2015 dos líneas (fija- móvil) no se aplica el descuento del 20% hasta el 26 de noviembre de 2017 y al cursarse la incidencia, fue aceptada con fecha 13 de diciembre de 2017 con la petición de bonificación, por lo que debería haberse aplicado el descuento desde el momento de publicitar dicha bonificación.

Solicita que se realice la liquidación que corresponda de bonificación y que no se hizo hasta el momento de la reclamación y si la empresa ha anulado y aceptado la petición, debe devolverse la cantidad de 2,9990 abonado en la factura de 26 de noviembre de 2017.



Comunidad de Madrid

La empresa mediante escrito de fecha 22 de febrero de 2018 informa que con fecha 21 de octubre de 2017 se aduquiere un terminal de venta a plazos para la línea " 606..." llevando asociado un compromiso de permanencia de 24 meses en la tarifa contratada, hasta el 22/10/2019 o en su defecto el pago de 83,15 euros.

En fecha 12/12/17, la titular realiza un cambio a la tarifa Go Play, manteniendo un compromiso de permanencia asociado y a fecha 13/12/17 se procede a realizar un cambio de tarifa Go top, sin modificarse la citada permanencia.

Se modifican las condiciones por el paso de la tarifa Go Top a Go play (de 44,95 euros al mes a cuota de 25,95 euros) y procede aplicar cargo por baja en tarifa.

La titular se encuentra en la fecha al corriente de pago con esta empresa.

Desde el 02/04/18 la tarifa activada para esa línea es la " Habla".

El Órgano 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 presenta escrito de fecha 4 de abril de 2018 para el presente acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

El cambio de tarifa no considerada adecuadamente su petición y la cuantificación de este hecho, ha supuesto un desembolso de la diferencia entre la tarifa go play de 25,95 euros a la tarifa go top de 44,95 euros, desde el 12 de diciembre de 2017 a 2 de abril de 2018. La cantidad abonada de más ha sido de 71,99 euros hasta el 2 de abril de 2018.

El día 3 de abril de 2018, y a causa del incremento de tarifas comunicada por la empresa Orange, hace uso del derecho a cambiar de tarifa sin penalización al no aceptar el incremento.

Respecto a la bonificación del 20% no realizada, no puede cuantificar, porque en la empresa no han sabido indicar cuándo comienza la promoción.

Solicita devolución de 2,9990 euros por aplicaciones a terceros por error en la aplicación que Orange anuló inmediatamente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de abril de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad e informando que desde el 2/04/18 la tarifa activada para esa línea es la "Habla" con una cuota de 25,95 euros por lo que en la factura de 26 de abril de 2018 se tarificará por baja en tarifa por importe de 77,80 euros. Solicita que se dicte un laudo desestimatorio.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 71,99 euros** correspondiente a la diferencia del precio de la tarifa aplicada entre el 12 de diciembre de 2017 y el 2 de abril de 2018, por la aplicación de la tarifa " Go top" en lugar de la " Go Play".

Manifiesta la reclamante que en fecha 23 de noviembre de 2017 solicita pasar de la tarifa " Tucan" a la tarifa " Habla" adquiriendo un modem Huawei para una nueva línea(" 652...", sin que sea informado de nueva permanencia por el nuevo dispositivo.

No ha desvirtuado la empresa por ningún medio probatorio esta manifestación de la usuaria.



Comunidad de Madrid

La reclamante manifiesta igualmente que realiza una llamada a un agente comercial(1470) de la empresa en fecha 12/ 13 de diciembre de 2017, para exponer las incidencias técnicas que está teniendo con la velocidad del módem y éste realiza un cambio de tarifa sin tener en cuenta las necesidades demandadas por la usuaria, ni informarle de compromiso de tarifa alguna como consecuencia de la adquisición de nuevos dispositivos, sin que sea desvirtuada esta alegación por la Operadora.

Se considera que se producen una serie de incidencias al transmitir información relativa a la contratación/ modificación de los servicios contratados por la solicitante, sin que la empresa acredite las condiciones de la contratación de la tarifa " go Play" que informa que realizó.

Cualquier otra modificación de tarifa operada tras el 3 de abril de 2018 quedará sujeta a las posibilidades contenidas en la comunicación enviada a la reclamante junto con la factura emitida de fecha 28 de marzo de 2018, **si entrar a conocer** en este momento si procede penalización o no al carecer de elementos mínimos probatorios.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que se le aplique una bonificación del 20% al tener contratadas dos o más líneas al no concretar el reclamante, de forma expresa, ni cuantificar económicamente la cantidad y carecer de elementos mínimos probatorios que nos permitan su valoración, además de que el hecho de disponer de dos líneas data del año 2015,- según refiere la reclamante- quedando los asuntos referidos a más de 12 meses de antigüedad, fuera la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de la empresa

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que se devuelvan cantidades asociadas a "aplicaciones a terceros", al quedar esta materia fuera del ámbito de aplicación de la Oferta Pública de Adhesión al sistema Arbitral de la empresa reclamada.

Para estos dos últimos apartados, se informa que queda expedita la vía judicial en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

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

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.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.