



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00282.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de abril de 2018 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 que: reclama desde el 28 de agosto de la contratación de las líneas de móvil, llamando sucesivas veces para que le ajustaran las facturaciones. Llamó para solicitar el cambio de tarifa, debido a un error por parte de [REDACTED] los días 28 de agosto, 3 de septiembre u 9 de octubre de 2017. En ningún momento recibió ninguna respuesta a su carta, si no, todo lo contrario. En ninguna de sus llamadas recibió solución, siendo siempre su contestación que todo estaba correcto. La oferta era: tarifa plana ilimitada de móvil a móvil; internet 300 mg fibra y router 10 gigas; televisión gratis 6 meses; coste durante los 6 primeros meses de 53 € (sin permanencia) y a los 6 meses pasaría a 106 €. Por ello, solicita solucionar la reclamación.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 26 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que no ha sido posible recuperar la grabación de la oferta reclamada para su verificación. No obstante, tras revisar los hechos, han verificado que con fecha 5 de junio de 2017, la reclamante solicitó la activación del paquete [REDACTED] Fibra Ono 300 Mb Móvil S TV Total asociado al servicio [REDACTED] así como la línea secundaria [REDACTED] con la tarifa + Líneas S. Se adjunta copias de los contratos. Han revisado la facturación emitida y comprueban que el importe reclamado de 873,02 € (impuestos indirectos incluidos) corresponde a las cuotas y consumos generados por los servicios de la reclamante y reflejados en las facturas emitidas el 8 de agosto, 8 de septiembre y 8 de octubre de 201, cuya copia se adjunta y cuya reconvención expresa solicitan.



## 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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade en su comparecencia que quiere pagar lo que realmente contrarió, todo se le dijo por teléfono, que durante los primeros seis meses pagaría unos 53 €, y después 106 €, pero no tiene contrato, porque no se lo dieron y el que presenta la reclamada ella no lo firmó, y se puede comprobar que no está firmado por ella, por lo que lo que pide es que le ajusten la facturación a lo que se le ofreció, que eran llamadas ilimitadas de móvil a móvil.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 3 de abril de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 26 de febrero de 2018.

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 en parte la pretensión de la reclamante así como la reconvenición solicitada por la entidad reclamada**, toda vez que al no ser aportados al expediente por la parte reclamada, documentos tan esenciales como la grabación de la contratación o el contrato suscrito, firmado por la reclamante, lo cual no ocurre, por cuanto el presentado carece de tal firma, y al existir una importante contradicción en las alegaciones expuestas en el escrito de fecha 26 de febrero de 2018, que luego reitera en el de fecha 3 de abril de 2018, toda vez que en el mismo, la representación de [REDACTED] pone de manifiesto, por una parte, que "no ha sido técnicamente posible recuperar la grabación de la oferta reclamada para su verificación", para a continuación afirmar que "no obstante, tras revisar los hechos planteados, hemos verificado en nuestros sistemas que con fecha 5 de junio de 2017 D<sup>a</sup> belén solicitó la activación del paquete [REDACTED] Fibra Ono 300 Mb Móvil S TV Total..." **en modo alguno se puede acreditar la tarifa contratada**, por lo que procede reducir la cantidad pendiente de pago por parte de la reclamante a la reclamada, a 436,51 €, que es el importe que la reclamante debe abonar a [REDACTED], entidad mercantil que, una vez reciba la expresada cantidad, debe cursar las instrucciones precisas para dar de baja los datos personales de la reclamante, en aquellos registros de solvencia patrimonial, en los que pudiera haber sido dada de alta, caso de que ello se hubiera producido.

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.

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, 18 de abril de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

