



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00401.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 16 de mayo 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 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 lo siguiente: Con fecha 9/06/2017 recibió oferta para realizar portabilidad por 42 euros/mes durante 12 meses (fibra 120Mb, tv total 3 meses, 2 líneas móviles y 2 terminales alta gama a coste cero que aceptaron. Cuando pueden acceder al área de cliente (21/06) comprueban que no se les aplica el precio ofertado, sino 81,21 euros por lo que efectúan numerosas reclamaciones y solicitan las grabaciones, que no aportan. En julio le indican que se le aplicaría la tarifa ofertada y se realizaría un abono de lo incorrectamente facturado. El 20/09 llaman al dpto. de bajas y se les ofrece 39,80 euros hasta febrero y 56 euros, a partir de marzo, que no se aplica. Los abonos por mal funcionamiento de la fibra se aplican sobre la tarifa de 81,21 euros y no sobre los 42 euros. Acudieron a su asociación de consumidores, que contactó con el dpto. de mediación y respondieron que no era posible cumplir la oferta realizada en junio por lo que se anulaban los compromisos y permanencia; por motivos técnicos no podían cumplir con la oferta televisiva y que realizarían ajuste de 167,05 euros a ingresar en su cuenta; en la factura de diciembre realizarían otro; se habían realizado en forma de abono y se les imputa una deuda que no existe de 33,54 euros. Solicitan la devolución de 54,09 euros de la aplicación de la tarifa ofertada de 42 euros hasta el mes de octubre (facturado en noviembre), así como la aplicación de la oferta realizada el 20/09/2017 cuya grabación aporta y los dos terminales ofertados (Huawei Mate 9, de igual o superior gama).

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que no les ha sido técnicamente posible recuperar la grabación de la oferta reclamada. El 15/06/2017 solicitó la activación del paquete, beneficiándose de un descuento adicional durante el primer año. Se han generado varios abonos a su favor, en concepto de ajuste de cuotas facturadas. La facturación emitida es correcta y se aplican las condiciones pactadas.



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 oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Solicita abono por importe de 263,15 euros por la tarifa y por error de conexión; dos terminales de alta gama ofrecidos en junio y que le apliquen el primer contrato.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus 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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto no habiendo acreditado la compañía, por imposibilidad técnica, el importe por el que se ofertó los servicios en junio de 2017, debería aplicarse el importe de 42 euros (durante 12 meses) que [REDACTED] manifiesta se le ofertó (desde factura de fecha 1/07/2017). Ahora bien se constata que a partir de la factura de fecha 1/09/2017 se modificó la fibra de 120Mb a 300Mb; la reclamada ha efectuado sendos abonos por importe total de 182,81 euros, rectificando con ello las facturas emitidas desde la de fecha 1/07/2017 a la de fecha 1/12/2017, ambas inclusive, y no se ha acreditado el error de conexión alegado. Por ello, **la reclamada**, por su falta de actividad probatoria en lo que al importe ofertado se refiere, **deberá reintegrar a la reclamante el importe de CIENTO EUROS (100 euros)**, impuestos incluidos, compensando con ello los 12 meses ofertados, no procediendo ningún otro reintegro por el conflicto planteado

Este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de la reclamante de dos terminales, de alta gama, a coste cero, al carecer de elementos de juicio para decidir (la documentación aportada no acredita su ofrecimiento). Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto

La reclamante, si no estuviera conforme con la tarifa/precio que se le está aplicando en la actualidad, podrá si así lo desea, y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, solicitar su baja/portabilidad **sin que la reclamada facture importe alguno por incumplimiento de compromisos de permanencia.**

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 16 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL