



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00585.6/2018

RECLAMANTE

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de junio 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: tien contratados los servicios de internet y tres teléfonos: un fijo y dos móviles.El día 2 de enero se pone en contacto con la empresa para reclamar los servicios JOMBI que le cobran y no tenía desde hacía 4 meses y demás exige codificador de de la televisión.

A partir de ese momento comienzan una serie de conversaciones e intercambio de correos electrónicos entre las partes y que la reclamante detalla en anexo a su solicitud de arbitraje, que se extienden hasta el día 24 de mayo, dándose en este momento por reproducidas.

Le cobran de más porque no respetan los precios y promociones ofertadas.

Solicita que:

1.- la empresa presente las citas grabadas el día 14 de febrero de 2017 en el que se cierra la oferta de los dos paquetes contratados : primer paquete, internet , fijo 91 531.. , móvil 6093.. con llamadas ilimitadas y 3 Gb , con tres meses gratis y 20% de descuento durante 9 meses y móvil 6690..., llamadas ilimitadas y 3GB , con el 50% de tarifa.

Precio: 3 primeros meses 43,29 euros y resto 51,29 euros.

Segundo paquete: internet, fijo 91360..., móvil 6192...,6698.. y 6402..., en este caso los 3 primeros meses 53,65 euros y resto 73,65 euros.



Comunidad de Madrid

2.- que se abone la cantidad de 559,70 euros fruto del incumplimiento del contrato y que se anule la solicitud de pago de 144,56 euros en concepto de "no permanencia".

3.-Posibilidad de cambio de titularidad de los teléfonos que en este momento están a nombre de otra compañía.

La empresa mediante escrito de fecha 9 de marzo de 2018 presenta alegaciones indicando que la clienta contrató en fecha 9 de enero de 2017 asociado a la línea fija 91360..,y a los móviles 669..,619..,y 640... La oferta consistía en : 41,04 euros, 57,94 euros los 11 meses siguientes y luego 65,18 euros para la línea fija y el móvil 669... y 21,95 euros para la 619 y 640..

Se adjunta grabación.

No obstante se aplica a coste "0 euros" una promoción para la línea 669.. y procede ajustar 140 euros desde febrero a noviembre de 2017 así como 28,86 euros por baja anticipada.

Adeudan a la reclamante la cantidad de 23,90 euros, que recibirá en cuenta bancaria.

La reclamante mediante escrito de fecha 16 de abril de 2018, muestra su disconformidad con estas alegaciones, dándose por reproducido su contenido.Reitera su solicitud inicial.

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 mediante escritos de fecha 5 y 7 de junio de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente,no solicitando en este momento la posibilidad de cambio de titularidad de los teléfono.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 5 de junio de 2018. Reitera el contenido de sus anteriores alegaciones, señalando respecto de la reclamación relativa a la línea [REDACTED] que el cliente aceptó una oferta comercial en fecha de 23 de mayo de 2017 , que consistía en descuento 100% del paquete voz internet durante dos primeros meses y 56% durante los 9 siguientes.Adjunta copia de email.

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 entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 195,50 euros**,correspondiente al 50% de la cantidad reclamada por la usuaria (559,70 euros), una vez minorada con los importes ajustados por la empresa con anterioridad a la celebración de este acto de audiencia (140 + 28,86 euros).

Ambas partes manifiestan que se ha producido la contratación de dos paquetes diferenciados de servicios: 1.- internet + línea fija [REDACTED] + 2 líneas móviles " 6093..y 6690.." 2.- internet+fijo [REDACTED] + 3 líneas móviles " 6192..,6698..y 6402.."



Comunidad de Madrid

Surgida la discrepancia en cuanto a los precios y condiciones de estos servicios, cada uno de los interesados hace referencia a diferentes momentos en la contratación, sin ser coincidentes.

Aporta la Operadora el audio de una grabación, que no se corresponde con la indicada por la reclamante desde el inicio de su reclamación – 14 de febrero de 2017- que refleja condiciones diferentes a las expuestas. Por tanto no hay constancia de esta grabación y la empresa refiere aceptación de una oferta de 9 de enero de 2017, que no cita la usuaria.

Se incorpora al expediente transcripción de un sms, de fecha 23 de mayo de 2017,- tal y como refiere la empresa en sus alegaciones para línea [REDACTED], no habiendo constancia de su recepción por parte de la reclamante.

Por todo ello en equidad y ante la dificultad probatoria de las ofertas y precios que cada uno mantiene, una vez analizado los datos disponibles, se considera que hay una diferencia de facturación, debiendo asumir entre ambas partes la misma.

No se entra a conocer de la anulación de la cantidad de penalización por permanencia solicitada al carecer de elementos mínimos probatorios que nos permitan su valoración, y se asocian a entrega y promoción de móviles o gastos de activación, pudiendo considerarse diferenciados a la prestación propia del servicio.

No obstante se informa que en este último apartado queda libre y expedita la vía judicial/arbitral o cualquier otro tipo de acción que estime conveniente en defensa de sus intereses, en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.3 in fine del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

No se entra a conocer respecto de la petición efectuada para cambiar la titularidad de los teléfonos, al carecer de competencia sobre dicha materia este Colegio Arbitral.

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



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, 07 de junio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL