



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00671.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de julio 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 la disconformidad con los importes facturados. En julio de 2017 contrató portabilidad con cambio de domicilio a otra ciudad, mediante una distribuidora, el pack "la combinada morada 50" de la reclamada (fibra de 50 Mb, 2 líneas móviles) por importe de 54,10 euros, impuestos incluidos, los tres primeros meses y 64,50 euros, impuestos incluidos, los siguientes; se eligió un terminal móvil Samsung S8 financiado a 10 Euros/mes, impuestos incluidos, durante 2 años y a la finalización de los 24 meses se abonará un único pago de 100 euros y una única cantidad de 16,95 euros en el primer pago mensual. Firmaron el contrato el 27/07 y le aseguraron que en la primera semana de agosto tendrían todo operativo. Instalaron la fibra a principios de agosto pero las líneas móviles no las tuvo hasta finales de agosto y primeros de septiembre. Las facturas que emiten no corresponden con lo firmado; reclamó a la intermediaria y le dicen que el problema está en la operadora; reclamó también y por averías que tuvieron en octubre y noviembre en la fibra. El 14/11/2017 recibió SMS de la reclamada en la que le indican que las dos siguientes cuotas de la tarifa corrían por su cuenta pero no lo han aplicado y siguen cobrando cuotas excesivas. Les están cobrando en demasía y no se ajusta a lo ofertado en el pack que publicitaba la intermediaria. Respecto a la financiación del teléfono móvil están cobrando 15 euros en lugar de los 10 euros ofertados. Solicita el cumplimiento del contrato firmado; devolución de las cantidades cobradas indebidamente que a diciembre de 2017 ascendía a 109,21 euros; el importe de las 2 cuotas ofrecidas (129 euros); 1,45 euros por fotocopias hechas y la condonación de las cantidades que faltan por pagar del terminal (290 euros) como resarcimiento del daño causado y lo sufrido en esos meses. Mediante escrito de fecha 18/05/2018 amplía las cantidades reclamadas hasta el momento de la resolución y manifiesta que le siguen cobrando mensualmente de más

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 reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que ha tenido que desplazarse, acompañada (por su situación personal) en varias ocasiones, a la ciudad donde contrató para intentar

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

solucionar el problema. Solicita que se cumpla íntegramente el contrato firmado; no tener compromisos de permanencia; reintegro de: 177,69 euros que ha pagado de más (desde septiembre 2017 a junio de 2018); 70,01 euros por las dos cuotas que le ofrecieron y 663,84 euros por los gastos ocasionados como consecuencia de la reclamación al tener que desplazarse (billetes de Renfe, restaurante, gasolina, metro, alojamiento..)

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que entre otras, manifiesta que por error en la titularidad de las líneas no fue posible vincular la línea móvil a la combinada y se dieron de alta por separado, alterándose las promociones aplicadas por lo que han decidido devolver la parte correspondiente entre los meses de agosto de 2017 a mayo de 2018 que asciende a 98,48 euros, impuestos incluidos, y han aplicado un descuento sobre la parte fija de 8 euros, impuestos incluidos de por vida para que el precio total de las cuotas del servicio se ajuste a lo ofrecido. No es posible la modificación de la cuota de los plazos del terminal debido a la infraestructura de sus sistemas; la diferencia entre lo contratado y lo que la cliente tiene aplicado asciende a 160 euros, impuestos incluidos y han ofrecido realizarle un descuento en sus siguientes facturas durante los meses restantes del pago a plazos que ha rechazado; si decide aceptar esa solución puede contactar con el servicio de atención al cliente. No se ejecutó el 100% de descuento sobre la parte fija por la avería de noviembre por lo que han decidido abonar las cuotas de la parte fija de los meses de noviembre y diciembre de 2017 que asciende a 70,01 euros, impuestos incluidos que recibirá en su cuenta bancaria.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO: 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 al quedar acreditado que las condiciones contratadas con fecha **27/07/2017 no se han aplicado** en su totalidad (desde la factura de septiembre de 2017 a la de junio de 2018, ambas inclusive, aportadas). Se contrató la tarifa "La Combinada Morada 50" (fibra 50Mb+fija+móvil), por importe de 41,60 euros durante tres meses y 52 euros posteriormente; una segunda línea móvil por 12,5 euros y un terminal móvil Samsung S8, por importe de 355,95 euros (24 cuotas de 10 euros, 99 euros pago final y 16,95 euros pago inicial), a decir, la reclamante debería haber abonado, por los servicios contratados, incluido cuota del terminal adquirido, **64,10 euros**, impuestos incluidos, **durante los tres primeros meses y posteriormente 74,50 euros** y se constata que no ha sido así por lo que **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar a la reclamante la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE EUROS CON SETENTA CÉNTIMOS (247,70)**, impuestos incluidos, por la no aplicación del importe contratado (177,69 euros -desde factura de septiembre de 2017 a la de junio de 2018-) y por las dos cuotas ofrecidas por la falta del servicio (70,01) euros. Ahora bien, la reclamada manifiesta en sus alegaciones devolver 98,48 euros (por la diferencia en las cuotas hasta mayo de 2018) y 70,01 euros por dos cuotas ofrecidas, por lo que si dichos importes ya se hubieren abonado a [REDACTED] la compañía deberá descontarlas de la cantidad acordada a reintegrar.
- **Mantener el importe de 74,50 euros**, impuestos incluidos, por los servicios contratados, incluido cuota del terminal, **desde septiembre de 2017 hasta la factura de agosto de 2019** inclusive. Queda excluido de dicho importe los consumos/servicios efectuados no incluidos en la tarifa contratada.
- Por las incidencias surgidas, **no facturar importe alguno, por posibles compromisos adquiridos**, en el supuesto que la reclamante solicitara, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, su portabilidad/baja de la compañía.

La reclamante podrá, si así lo considera, solicitar, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, la portabilidad/baja de la compañía, sin que ésta le facture importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos. Las cuotas pendientes por el terminal adquirido deberán ser abonadas pero con arreglo al importe contratado no al que se le está facturando.



Comunidad de Madrid

En cuanto a los gastos ocasionados, **SE DESESTIMA** la pretensión de la reclamante de reintegro de 663,84 euros toda vez que en ningún momento del procedimiento (gratuito) que nos ocupa, ha sido imprescindible o necesaria la presencia física de las partes para la resolución de la reclamación en cuestión. Asimismo la reclamación previa a la mercantil correspondiente puede efectuarse por distintos medios. No obstante este Colegio Arbitral quiere agradecer a [REDACTED] que haya asistido personalmente a la Audiencia convocada.

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, 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.

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 julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]