

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00955.0 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de junio de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED] [REDACTED] propuesta por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 29 de diciembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 24 de abril de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta relativa a la línea de datos [REDACTED] pues siendo gratuita desde abril de 2016, a partir de octubre de 2018 se la están facturando. Solicita se rectifique la facturación emitida ajustándola a la oferta contratada y el reintegro de las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada ha manifestado que, analizados los hechos, el cliente tenía suscrita para la línea [REDACTED] una tarifa Plana de internet 500 MB por 9,95€/mes. Posteriormente, con fecha 22/09/17 se le modificaron las condiciones ofreciéndole sobre la citada línea un descuento del 100% durante doce meses. Finalizado dicho período, se ha procedido a la facturación de dicho servicio.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de junio de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que conforme a la grabación aportada y como consecuencia de cortes reiterados en el servicio de internet, le ofrecieron en abril de 2016 con carácter gratuito una línea de datos y un descuento del 100% en el servicio fijo durante cuatro meses. Pero en la facturación, le aplican por error el descuento del 100% en la línea de datos generándole después el cobro de la misma. Corregido el error, transcurridos otros doce meses de gratuidad, en octubre de 2018 empiezan de nuevo a cobrarle la línea de datos. Solicita el reintegro de las cuotas facturadas desde octubre de 2018 (10,70€/mes más IVA) de la línea de datos [REDACTED] por ser de carácter gratuito para siempre (103,58€).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

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 parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado la operadora el cambio de tarifa y de las condiciones contratadas para la línea [REDACTED] de conformidad con el descuento del 100% ofertado en abril de 2016, la operadora deberá reintegrar al reclamante la cantidad de 103,58€, IVA incluido, importe correspondiente a la cuota facturada desde octubre de 2018 hasta la actualidad.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 103,58€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de **incumplimiento del Laudo** por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

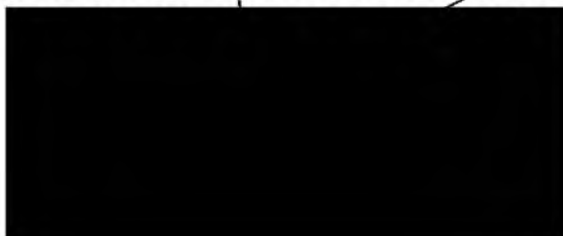
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación



o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

