



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01319.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 que no le aplican la oferta comercial que le realizaron en octubre de 2017 y que aceptó mediante grabación a principios de noviembre de 2017. Solicita la grabación de voz de la contratación, rectificación de la facturación indebida de acuerdo con las condiciones contratadas y devolución de los importes indebidamente cobrados.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones contratadas y alega que el descuento del 50% en el paquete se activó el 27 de diciembre de 2017 hasta el 27 de diciembre de 2018, así como el descuento de la cuota TV. A petición del reclamante el 21 de noviembre de 2017 se cambió de TV esencial a TV total, por lo que la cuota total del paquete se ha visto incrementado. El 2 de abril se ha realizado un abono de 83,62 euros, correspondiente al descuento del 50% en el paquete de la factura de diciembre de 2017.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la oferta no era un descuento de la tarifa mensual, sino un precio cerrado de 38,50€, no realizó ningún cambio en la llamada del 21 de noviembre, fue una llamada de queja por la factura recibida, la empresa no aporta las grabaciones, y los contratos que ha remitido no están firmados por él.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el abono de 83,62 € se ha descontado de las facturas emitidas el 8 de abril y el 8 de mayo de 2018.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no aporta el detalle de las cantidades que considera indebidamente cobradas en cada factura y no ha concretado su pretensión económicamente, que se factura una cuota por adelantado que será objeto de regularización cuando se gestione la baja del servicio, que en las facturas hay consumo de llamadas internaciones que no están incluidas en la tarifa, y que la empresa reclamada no aporta la oferta comercial, ni la grabación de la contratación, ni la solicitud de cambio de TV esencial a TV total, el reclamante no reconoce. A la vista del importe de las facturas aportadas al expediente, del importe de la cuota reclamada, del abono ya realizado por la empresa y del consumo generado no incluido en la cuota, no procede más abonos, y respecto de la facturación que se emita a partir de la notificación de este laudo hasta completar los 12 meses desde la contratación, la empresa reclamada deberá realizar los ajustes necesarios para aplicar una cuota mensual por importe de 38,50 euros.

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.

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.

Madrid, 03 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL