

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01345.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: siendo cliente de [REDACTED] en septiembre de 2018 acepta contraoferta realizada por [REDACTED] de fibra+TV+fútbol+3 líneas móviles llamada ilimitada + 30 Gigas a compartir + fijo total al precio de 35,5 euros. Teniendo la grabación de la oferta descrita, ésta nunca se ha aplicado a pesar de los numerosos requerimientos efectuados.

Solicita que se cumpla con la oferta, rectificando la facturación emitida erróneamente hasta la fecha, devolviendo todos los importes abonados en exceso hasta el momento.

La empresa mediante escrito de fecha 30 de agosto de 2019 presenta alegaciones para este acto de audiencia indicando que con fecha 12/09/18 el cliente contrató un pack Love familia total con las líneas 6495..., 6151...,6650...,6013... y 912470... con un descuento del 50% durante doce mesesy descuento adicional de 5 euros, haciendo un total de 62,48 euros los doce primeros meses.

Debido a una incidencia técnica se produjo la activación de las líneas en diferentes contratos y posteriormente en fecha 25/11/18 se unificaron en uno solo, realizándose una devolución por importe de 37,60 euros con motivo de la oferta no aplicada y se aplicó como descuento en la factura de 21 de enero de 2019.



Comunidad de Madrid

La facturación es correcta porque el cliente según oferta contratada debería haber abonado 316,88 euros entre septiembre de 2018 y 21 de febrero de 2019 y se genró un total de 299,37 euros.

El titular se encuentra al corriente de pagos.

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 presenta escrito de fecha 8 de septiembre de 2019 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que no podrá asistir a la audiencia y adjunta grabaciones de ofertas comerciales. Cuantifica su pretensión en la devolución de lo cobrado de más que asciende a 165,24 euros.

La parte reclamada reitera el contenido de sus anteriores alegaciones, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión del solicitante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 165,24 euros. Dicha cuantía corresponde a la diferencia de los importes abonados por el usuario al no cumplir la empresa la oferta realizada en septiembre de 2018.

El reclamante acredita el contenido de la misma y en ella, no se contempla la ampliación del compromiso de permanencia por lo que éste, finalizaría en septiembre de 2019.

La empresa admite una incidencia técnica que origina facturaciones divididas, y aunque posteriormente la empresa informa de la unificación del contrato de todas las líneas y realiza algún abono, restarían por ajustar la cantidad anteriormente reseñada.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 27 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL