



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01503.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de junio de 2019 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: En septiembre de 2018 aceptó oferta por importe de 34 euros/mes (fijo, móvil e internet). La primera factura ascendió a 70 euros; reclamó y le indican que harán devolución en facturas siguientes, cosa que no sucedió. Le han facturado también por un bono 1000 minutos a móvil Europa o fijo internacional que ni contrató ni desea. Solicita devolución de lo cobrado indebidamente (81 euros a 8/01/2019) y que se le facture por 34 euros/mes que es lo que se ofertó y contrató. No tiene contrato puesto que no se lo han enviado y la oferta se efectuó telefónicamente.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que han procedido a aplicar la tarifa contratada y el cambio se reflejará en la próxima factura. El bono de 1000 minutos son servicios que se ofrece a empresas y se indican en la oferta realizada el 19/09/2018.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; no dicen nada de devolver lo cobrado de más; a 9/04/2019 no han aplicado la tarifa de 34 euros; no quiere el bono porque no lo necesita y porque es un cliente particular y no es empresa. Solicita se le devuelva lo cobrado indebidamente en las 6 últimas facturas por haber tarificado un contrato que no hizo, importe que cuantifica en 163,16 euros a 9/04/2019 y que facturen según tarifa contratada (34 euros todo incluido -fijo, internet, dos móviles y tv.)

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Confirma ser un particular, tener 85 años y llevar más de 18 años jubilado. No le informaron que la oferta era para empresa. La instalación se hizo el 26/09/2018 por lo que en septiembre sólo tuvo servicio durante 5 días. Desde factura emitida en octubre de 2018 a la de junio de 2019, han facturado un total de 454,15 euros cuando deberían haber facturado 283,34 euros por lo que reclama la diferencia de 170,81 euros.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que, entre otras, manifiesta que, en calidad de autónomo, carece del carácter de consumidor; no obstante gestionarán la incidencia directamente con el cliente por lo que solicitan el archivo del expediente por no ser una materia objeto de arbitraje.

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 del reclamante por cuanto habiendo manifestado ser un particular y haber contratado como tal, la reclamada no ha desvirtuado al respecto toda vez que en la copia de contrato escrito aportada no figura firma del [REDACTED] a pesar de haberse requerido expresamente "*copia del contrato escrito firmado o aceptado por el cliente o grabación telefónica de la contratación*" por lo que como consumidor se le tiene y en base a ello se resuelve, no quedando, en consecuencia, acreditadas las condiciones ofertadas.

Por ello **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar al reclamante la cantidad de CIENTO TREINTA Y SIETE EUROS CON CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS (137,48 euros)**, impuestos incluidos, al no haber aplicado el importe de 34 euros, en las facturas emitidas desde la de fecha 1/10/2018 a la de fecha 1/05/2019, ambas inclusive. Para el cálculo de la cantidad acordada no sólo se ha tenido en cuenta los 34 euros/mes manifestados sino que se ha incrementado, a dicha cantidad, conceptos facturados que no están incluidos en la tarifa ofertada y que deben ser abonados por el cliente (identificación de llamadas, "Secure Net", servicio dicta sms, entre otros).
- **Ofrecer al reclamante**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente, una tarifa para clientes particulares. Si al [REDACTED] no le interesare las condiciones ofertadas podrá solicitar, en el plazo máximo de un mes desde el ofrecimiento de la operadora, su baja/portabilidad de la compañía sin que se le facture importe alguno por posibles incumplimientos de permanencia adquiridos.

En cuanto a la pretensión del reclamante por la factura de junio de 2019, este Colegio Arbitral no entra a conocer al carecer de elementos de juicio para decidir toda vez que no ha sido aportada la misma ni documento de su abono. Queda expedita la vía judicial o arbitral.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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.



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.

Madrid, 21 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL