

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 01713.6 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de octubre 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 Asociación de amas de casa, consumidores y usuarios de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 23 de enero de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de junio 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 la facturación emitida que no respeta la oferta contratada en febrero de 2018 (fijo + fibra + dos líneas móviles + terminal por 41€/mes) que acredita con las grabaciones aportadas. Solicita se revise la facturación emitida, se rectifique, el reintegro de las cantidades cobradas de más y el cumplimiento en adelante de las condiciones pactadas o la resolución del contrato sin penalización alguna.

La parte reclamada ha manifestado que con fecha 06/02/18 el cliente suscribió la oferta relativa al Pack Love Esencial para las líneas [REDACTED] con Fibra 500 Mb por 51,91€, IVA incluido, durante 12 meses, importe al que hay que añadir la cuota de la línea [REDACTED] para la cual, el 08/02/18, adquirió un terminal a plazos asociado a 24 meses de permanencia. Que revisada la facturación emitida, la misma es correcta, si bien en atención al cliente ha procedido anular el compromiso de permanencia del Pack.

Estando convocada la audiencia oral para el 11 de julio de 2019, ésta no pudo llevarse a cabo por incomparecencia del vocal empresarial. Celebrándose la **audiencia escrita el 5 de septiembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones y formulado nuevas el reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció el 5 de septiembre de 2019 **suspendiendo** la emisión del correspondiente Laudo para trasladar a la parte reclamada copia de las grabaciones incorporadas al expediente por la parte reclamante así como copia de sus últimas alegaciones, para que formulase al respecto las manifestaciones que estimase oportunas.

En esta fecha, reunido nuevamente el Colegio Arbitral, previa deliberación, 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, escuchadas las grabaciones aportadas, vistas las condiciones remitidas por email de la oferta contratada el 06/02/18 y revisada la facturación emitida, se concluye que hasta la factura emitida el 28/08/18 se viene aplicando correctamente la oferta contratada (41,20€/mes por todo el Pack, dispositivos aparte), pero no a partir de dicha factura pues dejan de aplicarse los cuatro distintos descuentos cuando la duración de la oferta era para doce meses.

Debiendo en consecuencia la operadora reintegrar al reclamante la cantidad de 238,69€, IVA incluido, importe correspondiente a la suma de los descuentos no aplicados en las cuotas facturadas desde agosto de 2018 hasta febrero de 2019, no procediendo mayor reintegro.

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 238,69€ 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**

