



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01737.5/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de julio 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 con fecha 23/03/2018 recibió por teléfono una oferta por importe de 36,52 euros, impuestos incluidos, con una duración de doce meses, además se encargaban de la retroportabilidad de la línea fija y la fibra, pero recibió por SMS unas condiciones totalmente diferentes, con una cuota de 54,48 euros durante doce meses y después 84,90 euros, y que sería tratado como un alta nueva, tras lo cual contacto varias veces con la mercantil sin lograr solución. Solicita la explicación de los hechos y aportación de las grabaciones y documentación por parte de [REDACTED], además de darse cumplimiento a la oferta presentada en primer lugar procediéndose a la devolución de los importes abonados de más.

La parte reclamada alega que con fecha 23/03/18 el cliente aceptó la oferta para la activación del pack Love Esencial, fijo y dos líneas móviles, con una cuota de 54,48 euros, con impuestos, por 12 meses, que el titular adjunta un documento de una oferta con una cuota de 36,52 euros, con impuestos, que no figura aceptada por el cliente. Para la aplicación de una oferta pack Love, todos los servicios tienen que estar activados y la línea fija consta dada de baja desde el 23/03/18 y las líneas móviles han sido portadas a otro operador el 08/05/19, la titular se encuentra al corriente de pago.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que aceptó la retroportabilidad por una cuota de 36,92 euros y nada más colgar le enviaron un SMS con el contrato con una cuota de 54,48 euros, desde ese mismo momento ha reclamado, además no le instalaban la línea fija y le seguían cobrando los dos móviles. Solicita la diferencia existente entre la cuota de 36,92 euros contratada y lo efectivamente cobrado y no pagar por incumplimiento de contrato.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto acreditada la oferta por importe de 36,52 euros, impuestos incluidos, con una duración de doce meses, por parte de la reclamante, **la empresa reclamada debe devolver a la reclamante los 237 euros, impuestos incluidos**, resultante de la diferencia entre la cuota de la oferta recibida y la aplicada, dicho ingreso se efectuara en la cuenta corriente de domiciliación del servicio. No debiendo la reclamante abonar ningún tipo de penalización por incumplimiento de contrato, al no haberle sido aplicada la oferta contratada.

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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 19 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]