

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 01739.7 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de julio 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 Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

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

Recibida con fecha 30 de enero de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de mayo 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 pues en la misma no se aplica el 50% de descuento ofertado y le cobran la TV que no suscribió. Solicita la aplicación efectiva del descuento y el reintegro de las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada ha manifestado que no procede abono alguno pues la reclamante tiene suscrito el servicio Fijo + Fibra +TV total por 84€/mes, y tres líneas móviles con la tarifa Smart de 18€/cada una.

Celebrándose la **audiencia oral el 20 de junio de 2019**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no compareció a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció, manifestando que cuando firmó el contrato no sabía qué estaba suscribiendo porque las siglas de la promoción que figuran en el contrato son inteligibles y no concretan tarifa alguna. Que por ello le pidió al comercial de la tienda que le pusiera en un escrito aparte las condiciones económicas. El resultado es que cada mes le facturan un importe distinto y muy superior al contratado de 86,65€/mes. Tras el abono de 224,89€ recibido en mayo de este año, solicita le reintegren además 362,20€.

Dictada **Resolución Arbitral de Suspensión** con fecha 2 de julio de 2019, suspendiéndose la dicción del Laudo para requerir a la parte reclamada mayor documentación e información; en esta fecha se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, 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, vista la contratación suscrita con fecha 11/12/17, en la que consta expresamente la suscripción del servicio [REDACTED] TV TOTAL (se adjunta copia) y, revisada la facturación aportada, emitida desde febrero de 2018 hasta junio de 2019, ambas inclusive; se verifica un error en el porcentaje de descuento aplicado en la cuota del Pack [REDACTED] Fibra 300 Mb/L, pues en lugar de un 50% se viene aplicando la mitad.

Pero vistos los tres abonos realizados por la propia operadora, que suman 533,02€, IVA incluido, se concluye que la reclamante ha sido sobradamente compensada por el error padecido en la tarificación facturada, 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.

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**

