

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 01941.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de septiembre de 2018, 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 Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

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

Recibida con fecha 19 de marzo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de agosto de 2018 **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 desde diciembre de 2017 pues no respeta la oferta contratada el 23/11/17. Solicita el abono de las cantidades cobradas de más por la no aplicación de los descuentos ofertados, las grabaciones de las conversaciones llevadas a cabo y se sancione a la operadora.

La parte reclamada ha formulado alegaciones, manifestando que con fecha 23/11/17 se activó el Pack Love Familia Sin Límites con la oferta contratada sobre las líneas

[REDACTED] Que revisada la facturación, no ha observado anomalía alguna, aplicándose correctamente la oferta.

Celebrándose la **audiencia oral el 24 de septiembre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la reclamada no comparece a la vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que la contratación se realizó por teléfono, recibiendo la oferta por email con la que estaba de acuerdo. Pero cuando recibe las primeras facturas, ninguna respeta la oferta contratada. Ha llamado reiteradamente a la operadora pero no logra que se rectifique la facturación. Incorpora relación de las cuotas que debían haberse facturado y que se adjunta al presente, solicitando hasta la fecha, el reintegro de 411,16€, IVA incluido, más una indemnización por daños y perjuicios estimada en 36,13€.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

[REDACTED] Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta contratada y revisada la facturación emitida, se confirma la incorrecta aplicación de la oferta, debiendo la operadora reintegrar a la reclamante 411,16€, IVA incluido, importe correspondiente a las cantidades cobradas de más sobre las cuotas ofertadas.

Debiendo velar por su adecuada aplicación en las facturas a emitir los siguientes meses de septiembre, octubre y noviembre del corriente ejercicio 2018, hasta finalizar el compromiso de permanencia.

No entrando a conocer de la indemnización por daños y perjuicios solicitada por estar expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, quedando al respecto expedita la vía judicial; ni de la sanción solicitada por carecer de competencias este Colegio Arbitral en materia sancionatoria.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 411,16€ 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, 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 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 esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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**

