



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02215.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de octubre de 2018 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 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: Con fecha 26/10/2017 aceptó en tienda una oferta por el servicio línea, internet y tv por importe a 35 euros/mes, iva incluido, durante un año. Desde la primera factura le cobran 67 euros/mes. Reclamó en varias ocasiones en el establecimiento pero no se ofrece ninguna solución. Solicita devolución del importe mal facturado y cancelación de permanencia.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 18/09/2017 se activó la tarifa fibra 500 mb+nueva tv [REDACTED] + línea + llamadas en línea fija, adquiriendo compromiso de permanencia de 12 meses. Con fecha 22/11/2017 se realiza cambio de producto sobre la línea a fibra 100 mb+nueva tv [REDACTED] + línea + llamadas. La facturación emitida es correcta no observándose incidencia alguna. La línea se encuentra libre de compromiso de permanencia. A 19/07/2018 el titular se encuentra al corriente de pago respecto a la línea reclamada.

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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral mediante representación, debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación que constan por escrito en el expediente. Solicita el reintegro de 318,55 euros por las facturas emitidas desde noviembre de 2017 a octubre de 2018.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 no queda suficientemente acreditado el importe de 34,95 euros/mes por el que manifiesta se le ofrecieron los servicios contratados, habiendo, además, intervenido un tercero, intermediario, en la contratación. Ahora bien se constata que en el contrato aportado por la compañía, los servicios contratados de Fibra 300 Mb+nueva [REDACTED] TV+línea+llamadas se ofrecen a un importe de 28,95 euros/mes durante 6 meses y aunque en dicho contrato no figura fecha alguna, es ese el importe que deberá aplicarse (desde **factura de noviembre de 2017 a la de abril de 2018**), ambas inclusive puesto que ha sido el único aportado por la reclamada (a requerimiento de este Organismo) en la controversia surgida.

Por ello, siendo 392,68 euros, impuestos incluidos, el importe total que se ha facturado en los meses citados y 173,70 euros, impuestos incluidos, el que debería haberse facturado si su hubiese aplicado la promoción contratada, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad diferencial de DOSCIENTOS DIECIOCHO EUROS CON NOVENTA Y OCHO CÉNTIMOS (218,98 euros)**, impuestos incluidos por 6 meses promocionados, no procediendo ninguna otra compensación en la reclamación planteada.

El reclamante podrá si así lo desea, en caso de disconformidad con la tarifa/importe que le están aplicando, solicitar su baja/portabilidad de la compañía, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, sin que se le facture cantidad alguna por posibles compromisos de permanencia adquiridos.

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, 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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, 03 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

