



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02482.2 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 11 de enero 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 y Hacienda.

VOCAL: [REDACTED] propuesta por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

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

Recibida con fecha 19 de julio de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 de julio de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 13 de diciembre de 2017, 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 el incumplimiento de la oferta Plan Amigo contratada por teléfono si llevaba un cliente, el abono de 60,50€, tres meses gratis y luego 53,95€/mes. Solicita la devolución de los importes cobrados de más en las facturas emitidas (219,57€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la facturación emitida, la misma es correcta y acorde con la tarifa contratada. Que la línea [REDACTED] se activó el 17/04/17 uniéndose al Pack Ahorro Internet Fibra Máxima Velocidad + llamadas y línea activado el 17/04/15. Que además de grabarse las contrataciones llevadas a cabo, se

remitieron por correo electrónico una carta resumen de la promoción que viene correctamente aplicado. En cuanto al Plan Amigo, el primer requisito es realizar una preinscripción en la web específica, no habiéndose realizado por la reclamante.

Celebrándose la **audiencia oral el 11 de enero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que al llamar por problemas con internet, le ofrecieron que si daba de alta otra línea móvil, cuota gratuita los tres primeros meses y 53,95€ al mes después. Que además le abonaban 60,50€, pero tan sólo recibió la tarjeta sim, sin contrato, ni abono alguno. Además nunca le facturaron los 53,95€ mensuales ofertados. Solicita se anulen las facturas emitidas desde septiembre de 2017, y le devuelvan los importes cobrados de las de septiembre (95,36€) y octubre (104,99€) de 2017.

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

Como cuestión previa, habiendo modificado la Ley 7/29017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, el plazo para dictar y notificar a las partes el Laudo Arbitral, que en lugar de seis meses debe de ser de noventa días naturales, a contar desde el inicio del procedimiento, y estando el presente expediente en tramitación a la fecha de entrada en vigor de la citada Ley; este Colegio Arbitral acuerda **prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral**, por un período de otros noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otro lado, y entrando en el fondo del asunto, 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, revisada la facturación aportada, vista la activación en mayo de 2017 de la línea del Plan Amigo, pero no habiendo incorporado al expediente la grabación de la contratación telefónica, se acuerda que la empresa reclamada abone los 60,50€ del citado Plan y anule la factura emitida en diciembre de 2017 de 139,90€, comprensiva de los cargos por no devolución de los equipos.

De modo que la reclamante deba devolver los equipos recibidos objeto de la factura emitida el 02/12/17 de 139,90€, y pagar de la factura adeudada emitida el 02/11/17 de 82,35€, la cantidad final de 21,85€, IVA incluido (82,35€ menos 60,50€).

No procediendo la anulación del resto de la facturación emitida por comprender toda ella un consumo realizado, debiendo asimismo la reclamante acreditar a la operadora el pago de las facturas emitidas en septiembre (95,36€) y octubre (104,99€) de 2017.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 21,85€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en

su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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

