



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02485.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado [REDACTED]

En Madrid, a 22 de octubre 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el consumidor presentó en fecha 29 de enero de 2019, una solicitud de arbitraje de consumo en el Registro General de Ayuntamiento de [REDACTED] indicando que habiendo contratado en la tienda [REDACTED] un paquete del cual aporta el contrato y que tras reclamar por no cumplimiento de la oferta le ofrecen un paquete nuevo con dos terminales a plazos por un importe total al mes de 90 euros más IVA, si bien no le envían el contrato y cuando le llegan las facturas comprueba que son por un importe superior a lo ofertado, por lo que reclama en dinero cobrado de más y el envío de las conversaciones telefónicas grabadas.

La empresa reclamada indica por escrito de fecha 25 de abril de 2019 que [REDACTED] ha realizado un estudio de la reclamación y comunica que con fecha 18/06/2018, se asigna para las líneas [REDACTED] la oferta aceptada por el cliente, la cual se aplica correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como les detallamos a continuación:

- Servicio de Fibra + TV.
- Tarifa Love Sin Límites y Love Sin Límites 200 Min. Pueden consultar las condiciones en [REDACTED]
- Terminales de venta a plazos Huawei Y6 2018 con cuota de 6,67 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y un compromiso de 24 meses.

Indican también que han revisado la facturación de las líneas citadas anteriormente, siendo ésta correcta. Asimismo, les señalan que en el importe de la oferta realizada al cliente no incluye la cuota del servicio de TV. Adjuntan comprobante de oferta que indican hicieron llegar al consumo al igual que el informaron en fecha 25/09/18 que se había eliminado el compromiso de permanencia asociado a las líneas [REDACTED]. Indican que el cliente se encuentra al corriente de pago con esa compañía en la actualidad.

Se dio traslado de estas alegaciones al reclamante, el [REDACTED] por escrito de fecha 03/06/2019 y el reclamante contesta que [REDACTED] no ha aportado las grabaciones ni los contratos firmados como les ha solicitado. Que la oferta aceptada que reclama es la



Comunidad de Madrid

siguiente: Servicio de Fibra + TV.- Tarifa Love Sin Límites y Love Sin Límites 200 Min. Dos terminales de venta a plazos Huawei cuota de 6,67 euros durante 24 meses y compromiso.

También indica el reclamante que del importe inicial ofertado era de 83,95 euro durante 6 meses y después 97,29 por 24 meses pero que nunca han llegado facturas por esta cuantía citada y que las facturas son todas superiores a 137 euros llegando hasta 165,35 euros – Que actualmente está de alta en los servicios la liga, el partidazo y la champion y que los importes que reclama son las diferencias entre las tarifas ofertadas y lo que realmente le han cobrado entre los meses de agosto 2018 a mayo de 2019, ya que todo sus meses el han cobrado una cantidad diferente por lo que exige la devolución del dinero cobrado de más.

En fecha 16 de julio de 2019, se consideró el expediente completo para arbitraje, se nombró el órgano arbitral y convocó la audiencia de arbitraje inicialmente para el día de 12 de septiembre de 2019, si bien no teniendo constancia de la recepción con la debida antelación por reclamante, se suspendió las actuaciones y se volvió a convocar la audiencia para el día 22 de octubre de 2019, en que se celebra esta audiencia y ambas partes están debidamente convocadas y notificadas.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente si bien concreta ahora su petición de la devolución en 700 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación por escrito en el que se ratifica en su escrito anterior de fecha 25/04/2019 y solicita la desestimación total de las pretensiones del reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: considerando que pese a solicitarlo reiteradamente el reclamante la empresa [REDACTED] no ha remitido la grabación de la contratación efectuada el 18/06/2018, ni tampoco la ha remitido a este órgano arbitral, por lo que el único contrato efectivamente firmado entre las partes sería el de fecha 25/08/2017. Que no obstante lo anterior ambas partes reconocen que ha habido modificaciones telefónicas del citado contrato cuyo resumen sería la nota sobre la contratación afectada el 18/06/2019 que envía [REDACTED], que coincide básicamente con lo indica también por el reclamante, es decir servicio de línea fija de fibra 100 mb+TV más 2 líneas móviles por 83,95 euros al mes, si bien las partes discrepan en sus versiones sobre la inclusión o no del servicio de TV [REDACTED] en la tarifa ofertada. Respecto de las diferencias de cuantía en la facturación mensual sobre lo ofertado según reclama el consumidor, se aprecia que se deben a la compra de dispositivos móviles (en este caso 2 teléfonos BQ aquaris, uno negro y uno dorado comprados junto con el contrato el fecha 25/08/2017 a 24 plazos de 6 euros cada uno y posteriormente a la compra de dos Huawei Y6- 2018, comprados en la modificación por teléfono del contrato, efectuada en fecha 18/06/2018 los cuales son también a 24 plazos mensuales pero en este caso de 6,67 euros, lo cual son cuantías que se deben añadir cada mes a otras cuantías diversas, según cada factura, por servicios adicionales solicitados por el consumidor, por ejemplo, champions, partidazo, series extra, seguros o llamadas fuera de tarifa, por lo que lo que las facturas reclamadas coinciden con lo ofertado, excepto en el cobro del servicio de televisión [REDACTED] que estaba incluido en el contrato inicial, si bien se modificó telefónicamente en fecha 18/06/2018 y [REDACTED] indica que el importe de la nueva oferta realizada al cliente no incluye la cuota del servicio de TV, si bien este órgano entendemos si debe estar incluida en la cuota básica mensual de 83,95 euros.



Comunidad de Madrid

Por todo lo anterior [REDACTED] debe reintegrar al reclamante. [REDACTED], la cantidad de 99,46 euros IVA INCLUIDO (cantidad que resulta de los 8,22 euros mas 21% IVA mensuales que se ha cobrado al cliente en concepto [REDACTED] FUTBOL, durante los 10 meses que van de agosto 2018 a mayo 2019, que son los meses en que ha concretado su solicitud el cliente reclamante, y a partir de mayo de 2019 [REDACTED] debe seguir prestando el servicio básico de [REDACTED] TV FUTBOL, incluido en la cuota básica mensual de 83,95 euros, mientras así lo solicite el cliente y al menos durante 24 meses desde la fecha de la modificación telefónica de la contratación, es decir, hasta la factura de fecha 18/06/2020 así mismo y si hasta dicha fecha, ha cobrado algún mes más la citada cantidad de 8,20 euros mas IVA al mes, en concepto de [REDACTED] TV FUTBOL, debe también ser reintegrada al reclamante. Este Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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.

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

Madrid, 22 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL