



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02487.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de ARBITEL 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 no le han respetado el contrato firmado siendo éste lo que le vincula a la empresa. Nunca hubiera asumido la permanencia sin saber lo que tenía que pagar mensualmente.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 24 de abril de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el día 29/12/17 se adquieren para las líneas 91763.. y 6613... una oferta que consistía en : - línea fija 91763 fibra 150 con cuota de 47,95 euros y un descuento durante 12 meses del 50% de la cuota y - línea 6613.., llamadas ilimitadas y 7 Gb cuota de 11 euros. En fecha 14 de abril de 2018 se notifica vía SMS cambio de condiciones en la línea móvil, pasando de 7Gb a 8 Gb. El día 7 de mayo de 2018 tras contacto con el servicio de atención al cliente, se aplicó un ajuste en las facturas emitidas entre el 27 de enero y 27 de abril de 201, y se activó un descuento para el resto de facturas (8) completando así la oferta referida. Adjuntan factura de mayo dónde aplican ajuste de 23,07 euros.

A fecha 27 de enero de 2019 no detectan incidencia alguna en aplicación de la oferta y el cliente se encuentra al corriente de pago con

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no estar de acuerdo con la contestación de la empresa, porque nunca solicitó ni recibió ninguna mejora, y quería mantener las condiciones del contrato.

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 reitera su reclamación declarando que contrató una tarifa de 29,81 euros para siempre y una tableta con 24 pagos aplazados. Le han duplicado el importe de la cuota de los servicios y solicita que le mantengan las condiciones de la oferta porque eran para siempre. Aporta justificante bancario de pago de las facturas.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada hizo abonos en facturación para aplicar el importe de la cuota facturada durante el plazo del compromiso de permanencia de 12 meses acreditado en el expediente. De la documentación aportada no consta la vigencia de ningún compromiso por lo que si la parte reclamante solicita la baja/portabilidad de las líneas se tramitará sin que se genere ningún cargo por baja anticipada de los servicios de línea fija y móvil, sin perjuicio de la amortización de las cuotas aplazadas pendientes de pago de la tableta.

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.

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.

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.

Madrid, 13 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

