



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02546.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de octubre de 2018 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 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 el incumplimiento de la oferta que realizaron telefónicamente incluyendo los servicios que ya tenía contratados y la renovación de dos terminales por un precio total de 143 euros. Desde la primera factura en septiembre se incumple la oferta. Solicita abonar una cuota mensual de 143 euros por todos los conceptos. Hasta el 27 de marzo de 2018 la cantidad a devolver sería de 257,64 euros y si le devuelven las cantidades abonadas de más mantiene su compromiso. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la tarifa Love Familia fue activada el 22 de junio de 2016, y el 24 de agosto de 2018 se asignó la oferta aceptada por el cliente, que se aplica correctamente incluyendo dos terminales por venta a plazos que detalla. Manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago. Adjunta grabación y comprobante de la venta.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el conflicto no se ha resuelto. La empresa no ha aportado la grabación completa, sólo la parte correspondiente a la venta de los dos terminales que no solicitó sino que fue ofertado por la empresa. Solicita la devolución de lo cobrado por encima de los 143 euros pactados y que se elimine el compromiso de permanencia.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta 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, declarando que el 24 de agosto de 2017 le llamaron cuando se iba a cumplir una de las permanencias que tenía, y le ofrecen un nuevo plan más beneficioso que el que tenía por el que venía pagando unos 150 euros, incluyendo dos móviles que no necesitaba y ampliando los megas, todo por un total de 143 euros (iva incluido). Insistió varias veces en las condiciones de la oferta, el precio, y que incluía los dos terminales nuevos además de los dos que

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

pagaba a plazos, y se lo confirmaron. La grabación que han aportado está cortada falta el inicio de la conversación, y sólo aportan la parte que se refiere a los terminales y cuando dijeron el precio pensó que iba incluido en el importe total de los 143 euros. Cuando llegó la factura y vió el importe reclamó por teléfono y por la web, y solicitó la grabación. Quiso devolver los terminales pero no le dejaron. Ha continuado en la empresa pagando las facturas porque tiene compromisos de permanencia. De los terminales que adquirió antes de la nueva oferta, está pagando las últimas cuotas. Desconoce que se le hubiera cambiado en la facturación del servicio de adsl a fibra, porque no solicitó nada ni se le informó, sólo recuerda que realizaron actuaciones en el edificio. Solicita el importe de las cantidades cobradas de más desde septiembre de 2017 hasta agosto de 2018, que suman un total de 423,76 euros, si le mantienen el precio contratado continuaría en la empresa para cumplir la permanencia, y en caso contrario solicita que anulen los compromisos de permanencia.

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

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha aportado la grabación completa de la contratación, por lo que se debe aplicar en las facturas emitidas hasta la fecha el importe de 143 € que incluye los servicios de telefonía y terminales, y que hubo un cambio de servicio y tarifa de adsl a fibra no justificado en el expediente y que el reclamante manifiesta que ni solicitó ni se le informó. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **423,76 euros** correspondiente a las cantidades cobradas de más desde la factura de septiembre de 2017 hasta la de agosto de 2018, y la parte reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin que la empresa reclamada genere ningún cargo por baja anticipada ni amortización de cuotas aplazadas de los dos terminales Samsung Galaxy J7 negro y dorado J730F, y el reclamante deberá pagar las cuotas aplazadas pendientes de pago de los terminales que no son objeto de reclamación.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

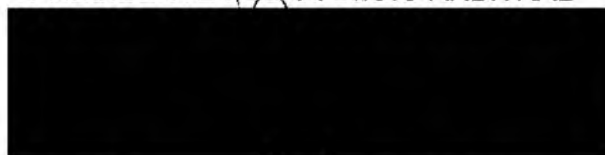


Comunidad de Madrid

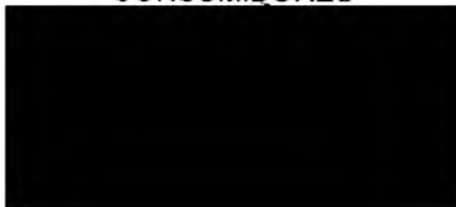
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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, 01 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

