

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02549.7 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 5 de agosto de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 1 de marzo de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de junio de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la tarifa notificada y la facturación emitida que no respetan la oferta recibida de 33,60€/mes por el paquete de fibra 100mb, línea móvil M y TV total. Solicita la devolución de los importes indebidamente facturados y la corrección de datos en su área de cliente.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando a su vez que, no es posible técnicamente la aplicación de la oferta reclamada, si bien ha realizado un abono por importe de 8,92€, en concepto de la diferencia de cuotas aplicada en las facturas emitidas el 8 de febrero, marzo y abril de 2019. Que ha procedido a eliminar cualquier compromiso de permanencia pudiendo la cliente cambiar el plan de precios sin penalización por dicho concepto, o bien, aceptar las nuevas condiciones: 37,99€/mes de cuota hasta abril de 2020.

Celebrándose la **audiencia escrita el 19 de julio de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones y formulado nuevas la parte reclamante, cuya copia se adjunta al presente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta realizada por la operador el 30/01/19 a las 12:56 horas

de 33,60€ de cuota y el resumen de la compra remitido el mismo día a las 16:02:32 horas de 37€ de cuota, no constando acreditada la aceptación expresa por la reclamante a la primera oferta realizada, no cabe concluir que el contrato de la primera oferta se halla perfeccionado.

Ello no obstante, y en compensación por los perjuicios padecidos, la operadora deberá anular los compromisos de permanencia asociados a tarifa y, además del abono de 8,92€ realizado, reintegrar a la reclamante 10,85€, IVA incluido, importe correspondiente a la diferencia facturada entre la oferta y la tarifa finalmente aplicada, desde febrero hasta julio de 2019, no procediendo mayor compensación.

Pudiendo la reclamante elegir entre, aceptar la oferta vigente de 37,99€, IVA incluido, hasta el 15/04/2020 por los servicios [REDACTED] Fibra 120 Mb + línea móvil M + TV Total + Fijo, o cambiar de tarifa o plan de precios sin penalización.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 10,85€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[REDACTED]