



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02632.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de julio 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 el incumplimiento de la oferta comercial de 17 de septiembre de 2018 por importe de 39 euros, y facturan importes superiores. Además la TV sólo es un por un año y en la grabación no le dijeron eso. Solicita la grabación del contrato, el abono de la segunda línea móvil que no le dieron de baja en su anterior operador y que le cobren lo pactado.

La empresa reclamada aporta escrito que fue trasladado a la parte reclamante, alegando que no disponen de la grabación, pero adjuntan copia del contrato en el que figura el paquete contratado con un descuento del 50% que se aplica correctamente. Posteriormente el 21 de enero de 2019 se realiza una nueva oferta para el servicio de TV durante 12 meses que también se encuentra aplicado. La facturación es correcta. En cuanto a la línea móvil que mantuvo activa en otra empresa, indica que la baja de un servicio solo puede ser solicitado por el titular, y [REDACTED] no se hace responsable de facturas que no ha emitido.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando que se le mantenga la cuota de 39 euros indefinidamente que es lo que le ofrecieron cuando cambió de empresa. Adjunta grabaciones de conversaciones con el servicio de atención al cliente.

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 manifiesta que en la grabación que ha aportado consta que lo que contrató fue una cuota de 39 euros al aplicar un descuento del 50% indefinido, con un compromiso de 18 meses. Que aunque no lo aceptó, para compensar las incidencias en la facturación le están aplicando una cuota de 30 euros desde enero de 2019 durante 12 meses, y luego le facturarán 48 euros. Solicita que le mantengan dichas condiciones al menos durante el compromiso de permanencia de 18 meses que tenía cuando contrató.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito reiterando 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 las condiciones contratadas acreditadas por la parte reclamante y las condiciones económicas que actualmente aplica la empresa reclamada. En consecuencia, le empresa reclamada debe aplicar la cuota por importe de 30 € hasta el 20 de enero de 2020, y a continuación aplicará la cuota por importe de 48 €, como mínimo hasta que finalice el compromiso de permanencia de 18 meses que la reclamante adquirió cuando formalizó el contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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, 03 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL