



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 02637.0/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

**Teléfonos asociados:** [REDACTED]

En Madrid, a 14 de septiembre de 2018 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: En junio de 2017 contrató línea fija, móvil con portabilidad, internet tablet y TV por 56 euros. En septiembre reclamó la tarjeta tablet y portabilidad del móvil. Tras varias reclamaciones recibió portabilidad y en lugar de tarjeta tablet recibió tarjeta para otro móvil, sin previo aviso. Desde el inicio no han respetado lo pactado, recibiendo facturas con distintos importes cada mes que no tienen nada que ver con lo pactado. Alegaron que en septiembre modificaron contrato y por eso aumentó factura pero es totalmente incierto ya que únicamente reclamó el servicio que no se le estaba dando y la devolución del cobro. Solicita devuelvan el importe cobrado de más (255,15 euros a marzo de 2018) y respeten el acuerdo inicial o en su defecto baja con la compañía.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente, entre otras manifiesta que con fecha 18/07/2017 solicitó activación del paquete One fibra 300Mb M TV asociado al servicio de telefonía fija y móvil, mas una línea secundaria móvil, beneficiándose de un descuento del 50% en la cuota del paquete One. Con fecha 7/09/2017, modificó sus servicios, pasando al paquete One fibra 300Mb M TV total fijo y anulando la oferta anteriormente citada. No obstante se ha generado un abono a su favor por importe de 143,54 euros, impuestos incluidos, en concepto de oferta comercial no aplicada.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevas alegaciones ni documentación para este acto.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito y 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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto no habiendo sido aportada por ninguna de las partes, a pesar de haber sido requeridos expresamente, entre otros, copia del contrato escrito o grabación telefónica de la contratación/cambio de contrato efectuados en junio y septiembre de 2017 ni copia de la tarifa ofertada, lo cierto es que la compañía reconoce en sus alegaciones que en junio de 2017 se solicitó la activación del paquete [REDACTED] **300 Mb M Tv**, con un descuento adicional del 50% en la cuota del paquete One careciendo de todo sentido que en septiembre de 2017 el cliente modifique los servicios y anule el descuento adicional del 50% que disfrutaba por lo que habiendo manifestado el reclamante no haber efectuado modificación alguna de contrato en septiembre, **la reclamada deberá aplicar el descuento adicional del 50% en la cuota del paquete One, durante 12 mensualidades** al no haber acreditado la modificación alegada.

Ahora bien la reclamada ha manifestado realizar abono de 143,54 euros, impuestos incluidos, en concepto de oferta comercial no aplicada, y este Colegio Arbitral considera que con ello compensa las facturas emitidas de fechas 1/07, 1/08, 1/09 y 1/10/2017 que han sido aportadas, por lo que **la reclamada deberá reintegrar al reclamante el importe que corresponda a la aplicación del descuento adicional del 50% en la cuota del paquete One, de 8 mensualidades** para completar las 12 acordadas (desde factura de fecha 1/11/2017 a 1/6/2018, ambas inclusive) **siempre y cuando el [REDACTED] estuviera en alta en la compañía durante dicho periodo**, término que este Colegio Arbitral desconoce. De haberse producido la baja en dicho periodo, la reclamada sólo deberá reintegrar el importe que corresponda desde factura de fecha 1/11/2017 hasta la fecha de baja.

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.

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.



## 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.

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

Madrid, 14 de septiembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL