



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02760.8/2019

RECLAMANTE
RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 en noviembre de 2017 contrató por teléfono una cuota de 32,30 euros/mes, IVA incluido, tal como aparece en la publicidad que adjunta, con permanencia de un año, y subiendo después la cuota a 57,40 euros de forma automática, pero las cuantías facturadas fueron muy distintas, así mismo no se le informó que el cambio de ADSL a FO, conllevaría el cambio de su número de teléfono, teniendo que abonar el reintegro del antiguo número, que según contrato aplicando la cuota ofertada de 32,30 euros x 14 mensualidades, restando la cantidad ya devuelta queda por reintegrar 238,71 a su favor. Solicita la devolución de 238,71 euros.

La parte reclamada alega que no se ha estado aplicando la promoción contratada de 12 meses a 14,90 euros, IVA incluido, en la línea [REDACTED] por lo que procedieron a regularizar las cuotas facturadas en dicha línea desde 20-12-2017, procediendo a reintegrar mediante transferencia bancaria 149,99 euros correspondiente a 4 de las 12 cuotas promocionadas. A partir de la factura de 13.05.2018 se le aplicará cada mes la bonificación en factura del importe correspondiente a la promoción y hasta su finalización (20/12/2018), la promoción se estuvo aplicando erróneamente en la línea [REDACTED] no reconocida por el reclamante, las cuotas facturadas en esta línea fueron reintegradas en su totalidad, según facturas que se adjuntan, en relación con las incidencias técnicas han comprobado que solo existe abierta una avería el 12/01/2018 que se franqueó e mismo día con resolución de correcto funcionamiento de la línea, finalmente se reintegró 1,15 euros por la indisponibilidad de servicio en el día 12/01/2018.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que contrató verbalmente el 29/11/2017, en 12 meses por una cuota de 32,30 euros, IVA incluido, reclama los 12 meses de 2018 aplicando la cuota ofertada, que le constan las devoluciones pero todavía quedan por devolver 206,80 euros, la cuota estaba incluida pero no es el objeto de reclamación, esta es exclusivamente la diferencia de cuota.

La parte reclamada comparece a la audiencia, manifiesta que efectivamente no se le aplicó la promoción de ADSL en 12 meses, comprendiendo un periodo que va desde el alta el día 20/12/2017, hasta el 19/12/2018, se han realizado tres devoluciones en cuenta, junio de 2018 por importe de 40,20 euros, abril de 2018, por importe de 149,99 euros, y septiembre de 2018, por importe de 62,91 euros, total 253,10 euros.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto ha recibido por la reclamada la cantidad reclamada, por importe de 238,71 euros, objeto de la solicitud de arbitraje, y que el reclamante ha manifestado haberlo recibido. Para otro tipo de reclamación manifestada en el acto de la vista, al no ser objeto del presente arbitraje y apareciendo excluida del Convenio suscrito por la empresa reclamada, queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 10 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for Business Sector Representative]