



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02790.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de febrero 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 lo siguiente: el día 8 de mayo de 2017 le llamó un comercial de [REDACTED] para ofrecerle 50 mb en el fijo + una línea móvil con minutos en llamadas y 6 Gb gratis más otra línea con whatsapp gratis cobrando solo establecimiento de llamada por 39,97 € (IVA incluido). No ha sido así en ningún momento. Ruego comprueben la documentación que aporta, las conversaciones mantenidas por Facebook, los correos enviados solicitado una explicación de los importes y el contrato. No funciona el correo, ni el chat. Mintieron desde el principio. Por ello, solicita la devolución de la diferencia con lo prometido/contratado (no pone importe porque sigue sucediendo y no sabe lo que tardará en solucionarse).

La entidad mercantil reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por ese motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIMN asociada a cada Servicio Vodafone. La oferta se ha hecho de forma correcta a lo indicado por la Sra. Arriazu, aplicándose un descuento del 25% sobre la cuota del paquete Vodafone One Fibra 50 Mb (S, desde el 12 de mayo de 2017 a 14 de junio de 2018. El resto de conceptos y cargos de las facturas corresponden a varios motivos: servicio de identificación de llamada en el fijo, llamadas o sms internacionales, HBO, secure net, ampliación de megas... estos cargos aparecen en las distintas facturas son servicios o productos incluidos en la promoción o cuota de cada servicio contratado.



Comunidad de Madrid

La reclamante contesta por escrito de fecha 22 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que da respuesta al escrito recibido porque quiere continuar con la reclamación. Ni la identificación de llamada, ni HBO, ni secure net... nada de eso lo ha contratado ni solicitado. Su deseo es que le devuelvan, no solo la diferencia de lo que le ofrecieron sino todo lo que ha pagado desde que contrató sus servicios.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que nunca se le envió contrato alguno de la oferta aceptada, con Orange pagaba 42 €, por el mismo servicio, nunca ha firmado nada que no sea la cuota de 39,75 € al mes y además, manifiesta que las ofertas contempladas en la web, no son las mismas que las ofrecidas por teléfono, por lo que su pretensión es que, llegado a este punto, lo que desea es que le devuelvan todo el importe pagado hasta ahora y que a partir de entonces, le cobren única y exclusivamente la cantidad que le dijeron y un compromiso de buen estado de la conexión.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha, 15 de febrero de 2018, del que se da cuenta a la reclamante, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 23.11.2017

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: **desestimar la pretensión de la reclamante**, toda vez que no demuestra ni prueba que existan motivos para proceder a devolución alguna entre lo que considera que le fue prometido y lo que realmente se le factura, habida cuenta que los cargos que aparecen detallados en las facturas emitidas por el servicio de telefonía contratado, responden a los servicios o productos incluidos en la promoción o cuota de cada uno de los servicios contratados, no pudiendo apreciarse la pretensión fijada en la audiencia, toda vez que no responde a la realidad, pues ha existido un uso del servicio contratado, y solicitar la devolución íntegra de lo abonado, excede de lo racionalmente posible.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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

Madrid, 16 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL