



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02941.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 la disconformidad con la facturación de las llamadas al centro de información telefónica que no ha realizado, y cree que se trata de una estafa bastante repetida. El 21 de diciembre le vencía el compromiso de permanencia con el descuento asociado. Sin el descuento no le interesaba continuar, después de numerosas llamadas en las que le decían que no había descuento disponible, el 16 de diciembre le ofrecen una tarifa de 55,90 euros, y el mes siguiente recibe una factura de 84 euros. Solicita la devolución de la diferencia entre la tarifa ofrecida y la actual y se le devuelva el coste de las llamadas al que nunca realizó. Reclama la cantidad de 250 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se ha procedido a realizar un abono de 78,69 euros correspondiente a la disconformidad con la factura de 8 de enero de 2018, mediante transferencia bancaria. No se dispone de ningún documento que acredite la oferta reclamada.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha recibido la transferencia por importe de 78,70 euros. No dispone de ningún documento que refleje la oferta ya que la ha solicitado por mail, chat y teléfono y no se la remiten. Sólo dispone del chat en el que le reconocen la tarifa y el correo electrónico donde se indican los servicios con un importe de 55 euros. Solicita el abono desde mediados de diciembre hasta la actualidad de la diferencia de la tarifa, y la aplicación en adelante.

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 aporta escrito al que adjunta documentación que queda incorporada al expediente y reclama 206,23 euros.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la documentación aportada al expediente en relación con la tarifa debiendo reembolsar la empresa reclamada a la parte reclamante **136,02 €** correspondiente a la diferencia entre el precio ofertado y el facturado, en relación con las nueve facturas emitidas hasta el 8 de septiembre de 2018, y deberá realizar los ajustes necesarios para facturar el importe de 55€ mensuales (sin incluir el importe del servicio de identificación de llamadas), en las tres facturas siguientes para completar un periodo de 12 meses, a partir del cual no se realizarán más abonos ni ajustes, y la parte reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios contratados sin que se genere ninguna penalización asociada a los servicios.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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. Previa 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 20 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, 15 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL