



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03070.2/2019

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 1 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:



, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:



, en representación de la Asociación , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.



, en representación de , 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:

A finales de diciembre de 2017 recibe llamada de orange para ofrecerle ofertas de telefonía fija con fibra y en concreto un pack con regalo de un televisor por 44,92 euros impuestos incluidos, que acepta. No cumplen lo pactado y reclama mes a mes y aunque le ajustan en dos ocasiones(13 y 38 euros) siguen sin cumplir lo acordado. En fecha 18 de enero de 2019 pide las grabaciones para comprobación de su oferta, pero no las recibe.

No tiene inconveniente en abonar los 2,50 euros de la TV o que le descuenten esa cantidad de lo que le tienen que devolver.

La empresa en fecha 26 de abril de 2019, señala que los servicios ofrecidos al reclamante son con una cuota de 65,35 euros y cuota de TV durante 24 meses. Desde febrero de 2018 , las tarifas love tienen nuevas condiciones económicas y se informó al cliente, informándole de posibilidad de cursar baja sin penalización. Revisada la facturación de febrero a diciembre de 2018 se hizo devolución de 46,29 euros. El cliente se encuentra al corriente de pagos.

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 y se ratifica en el contenido de sus anteriores alegaciones y explica que en todo momento le informan de que las tarifas que reclama son para siempre y que a pesar de que ha solicitado las grabaciones de la conversación, no se ha enviado. Manifiesta que en febrero de 2018 no recibió por parte de la empresa comunicación alguna de subida de precios o cambios de condiciones. Ahora en julio de 2019, sí se le ha comunicado modificación.

Solicita reintegro de la cantidad total de 226,93 euros. Admite que se han realizado ajustes en abril, julio y septiembre de 2018 por importe total de 130,35 euros, por lo que resta a su favor la cantidad de 96,58 euros.

La empresa reclamada comparece mediante escrito de 3 de junio de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **En primer término**, analizar su competencia en la valoración del presente asunto, teniendo en cuenta las limitaciones de la Oferta Pública al Sistema Arbitra de la empresa reclamada – que establece que no son objeto de arbitraje las facturas emitidas con una antigüedad superior a doce meses a contar desde la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje-.

Por ello, se valora la facturación impugnada emitida a partir de marzo de 2018 y en consecuencia **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 82,59 euros**, correspondiente a la diferencia de facturación acreditada y reclamada por el usuario, una vez descontado el importe correspondiente a la factura de febrero de 2018, que queda fuera de la oferta pública de adhesión – la factura de enero no se reclama- y los ajustes que la empresa ha realizado con anterioridad, tal y como el interesado, admite.

El reclamante manifiesta que el pack tenía un precio de 44,90 euros y la empresa no ha desvirtuado por ningún medio las alegaciones del usuario, ni ha aportado la grabación solicitada, con el detalle de las condiciones y tarifas que expone en sus escritos.

Examinada la facturación de febrero de 2018, no hay constancia de que en esa fecha se haya notificado al usuario la modificación de condiciones de contratación.

En relación a la TV entregada al usuario, si éste desea conservarla debe abonar las cuotas que tuviese pendiente hasta completar las 24 mensualidades acordadas.

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.

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

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 al principio.

Madrid, 1 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

