



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03273.2 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de septiembre de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCAL: [REDACTED] propuesta por la Asociación de mujeres y consumidores de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 6 de marzo de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de agosto de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad el importe de 265,83€ que le reclaman cuando en las facturas emitidas siempre le han cobrado de más. Solicita pagar lo justo y no más.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 12/07/17 se le ofreció a la reclamante un descuento del 80% sobre la cuota mensual del Pack Voz + Internet durante 12 meses y un descuento del 100% sobre la cuota mensual del bono de 250 minutos/mes en llamadas al móvil durante 12 meses. Que revisada la facturación ésta es correcta, recogiendo en la misma las tarifas y promociones aplicada. Al día de la fecha la reclamante adeuda 265,84€, importe correspondiente a las facturas emitidas de noviembre de 2018 a enero de 2019.



Celebrándose la **audiencia oral el 25 de septiembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en mayo de 2017 le ofrecen la tarifa amigo Fibra de 50Mb+fijo+móvil, que suscribe. Pero en noviembre de 2018, revisa la factura y se da cuenta que le están cobrando más sin previo aviso. Llama reiteradamente para reclamar hasta que finalmente decide cambiar de compañía pero le facturan una serie de penalizaciones con las que tampoco está de acuerdo, solicitando se anule la deuda que le reclaman y pagar lo que le corresponda.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la facturación emitida desde el 20/12/17 hasta el 20/01/19, ambas inclusive, y no habiendo acreditado la reclamante la contratación u oferta a la que hace referencia; se verifica que la oferta contratada el 12/07/17 consistente en un descuento del 80% sobre la cuota mensual del Pack Voz + Internet durante 12 meses y un descuento del 100% sobre la cuota mensual del bono de 250 minutos/mes en llamadas al móvil durante 12 meses, ha sido aplicada correctamente de julio de 2017 hasta julio de 2018.

Ello no obstante, habiendo finalizado en julio de 2018 el compromiso de permanencia adquirido de doce meses asociado a las tarifas aplicadas, de la factura emitida el 20/12/18 de 178,60€, la operadora deberá anular la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia de 109,08€. Debiendo en consecuencia la reclamante, de las facturas adeudadas, emitidas el 20/11/18 de 77,63€, el 20/12/18 de 178,60€ y el 20/01/19 de 9,61€, pagar a la operadora la cantidad de 156,76€, IVA incluido, y la operadora anular el resto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 156,76€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de **incumplimiento del Laudo** por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

