

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03283.1 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de enero de 2018, 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 y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 8 de agosto de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de agosto de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 5 de diciembre de 2017, 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 con el incumplimiento de la oferta contratada en julio de 2015 (tarifa Love Esencial por 60€/mes el primer año y 77€/mes el segundo) pues desde la primera factura le han cobrado de más. Solicita la devolución de todo lo cobrado de más (510,33€) y 50€ de gastos varios.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 16/07/15 se activó la tarifa Love Esencial asociada a las líneas [REDACTED] y con 24 meses de compromiso de permanencia. Que con

fecha 08/09/15 y 08/02/16 se le notificó al reclamante mediante encarte en las facturas los cambios padecidos en la tarifa contratada. Al día de la fecha el reclamante está al corriente en el pago.

Celebrándose la **audiencia oral el 8 de enero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras contratar el servicio en julio de 2015 y recibir el mensaje de confirmación, resulta que los importes que le han venido facturando han sido siempre superiores a la oferta contratada. Que prueba de ello son los recibos bancarios pagados que ha incorporado al expediente, aunque carece de las facturas anteriores a septiembre de 2016. Y como en octubre de 2017, se ha cambiado de compañía, no tiene acceso en la actualidad a todas las facturas que reclama, no pudiendo aportarlas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Como cuestión previa, habiendo modificado la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, el plazo para dictar y notificar a las partes el Laudo Arbitral, que en lugar de seis meses debe de ser de noventa días naturales, a contar desde el inicio del procedimiento, y estando el presente expediente en tramitación a la fecha de entrada en vigor de la citada Ley; este Colegio Arbitral acuerda **prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral**, por un período de otros noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otro lado, y entrando en el fondo del asunto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación aportada, emitida desde el 08/08/16 al 08/07/17, ambas inclusive, no se detecta en la misma afectación de derecho alguno de los consumidores, pues se vienen aplicando adecuadamente los planes de precios contratados, siendo la citada facturación correcta.

Por otro lado, el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea.

Informar al reclamante que los planes de precios contratados (LOVE ESENCIAL) siguen siendo los mismos desde su contratación, habiéndose aplicado los distintos descuentos ofertados. Si bien, algunos de ellos, como el descuento durante 12 meses en cuota del 20% o 30%, según la línea, finalizaron en septiembre de 2016, motivo por el cual a partir de dicha fecha, la facturación emitida se incrementó en unos 20€/mes.

Y que cualquier cambio en la tarifa contratada ha de ser notificada al menos con un mes de antelación indicándole su derecho a darse de baja sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido. Lo que según informa la operadora, se realizó con fechas 08/09/15 y 08/02/16 siéndole notificados, mediante encarte en las facturas emitidas, los cambios padecidos.

Que por otro lado, a partir de diciembre de 2016, la facturación emitida se ha venido incrementado además cada mes, entre 12€ a 20€, debido al consumo en aplicaciones de terceros realizado desde la línea móvil [REDACTED]

Los servicios de terceros facturados corresponden al pago (único o de suscripción) de descargas de aplicaciones realizadas en el móvil y recibidas desde proveedores de servicios y contenidos ajenos a la empresa reclamada, con cuyas empresas se contrata mediante activación del servicio desde el propio terminal. Pudiendo formular contra las mismas reclamación, quedando expedita la vía judicial al respecto.

NO ENTRANDO A CONOCER de los citados servicios a terceros, ni de la facturación emitida con más de 12 meses de antigüedad, es decir, la anterior a septiembre de 2016, por ser materia expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir formalizado Convenio Arbitral al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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

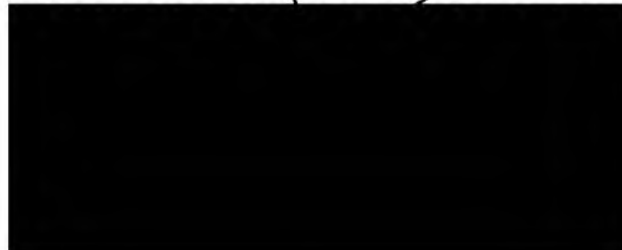
Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar 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.

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

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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**

