



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03304.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de octubre de 2019 se ha 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 24 de septiembre de 2019 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación adicional de servicios incluidos en la tarifa, HBO, secure, solicitó la desactivación de dictame sms, y no se aplica descuento portabilidad por la segunda línea. Se le hizo un abono por la primera factura pero el importe no es correcto.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha procedido a abonar 53,07 euros en concepto de ajuste de cuotas correspondientes a las facturas emitidas desde diciembre hasta el presente mes de abril. Dicho importe se empleará para aminorar próximas facturas. Asimismo, se han realizado los ajustes necesarios para que su cuota mensual se ajuste a la promoción ofertada, que se podrán comprobar a partir de la próxima factura. Por el contrario, en relación al servicio HBO, no consta en la oferta que remite por lo que no se puede incluir en su cuota, así como el resto de servicios que se promocionan los tres primeros meses, procediendo su facturación pasado dicho plazo.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el servicio HBO aparece contratado de manera gratuita como se puede ver en las primeras facturas que tiene Television Total, al igual que la última emitida en mayo. Además dicen que en las siguientes facturas se va a cobrar con la cuota contratada, siendo incorrecto. Además tiene una línea gratuita que no está activada y le están cobrando el servicio secure net que no ha dado de alta y ha llamado para darlo de baja y continua activado.

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.

El Colegio Arbitral comprueba que la parte reclamante no ha recibido la notificación de la celebración de la audiencia y la designación de los miembros del Colegio Arbitral, por lo que se dictó Resolución de Suspensión, volviendo a citar a las partes y requiriéndolas para que aporten documentación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Con fecha 30 de octubre de 2019 se reanuda la audiencia, y 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que desde junio de 2019 se ha regulado la cuota a 45 euros mensuales y le han ampliado la permanencia que tenía que haber finalizado este 11 de octubre, y desconoce los términos de la nueva permanencia, es como si en mayo hubieran hecho un alta nueva de TV Total que incluye HBO en los 45 euros con una permanencia nueva de 12 meses. Le dicen que en octubre se lo suben a 75 euros si no acepta la oferta que le hagan y si se da de baja le penalizarán. Recibió un abono por transferencia de 53,07 euros y otros abonos mediante descuento en factura. Solicita que se cumpla el contrato desde octubre de 2018 hasta mayo de 2019, que den de baja el servicio Secure Net asociado a una tercera línea gratuita que no usa, y que no ha conseguido quitar ni en tienda, ni online ni a través del servicio de atención al cliente, y que le abonen 155,54 euros. Aporta escrito con el cálculo de la cantidad, copia de la oferta y copia de las facturas reclamadas con el detalle de las cantidades que considera incorrectas.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se han efectuado cuatro abonos por importes de 30,12 €, 0,30 €, 24,80€, y 53,07 € relacionado con las facturas generadas desde noviembre de 2018 hasta junio de 2019, en concepto de la diferencia de cuota aplicada con la información facilitada en el momento de la contratación. Se han realizado los ajustes necesarios para que la cuota mensual se ajuste a la promoción. Reitera las alegaciones en relación con el servicio HBO. Tras confirmar la solicitud de desactivación del servicio Secure net en la línea [REDACTED], realizada el pasado febrero, se ha realizado un abono por importe de 8 euros, correspondiente a los cargos aplicados en factura desde el 1 de marzo hasta el 1 de octubre de 2019. Dicho servicio consta dado de baja en facturación desde el 30 de septiembre de 2019. Adjunta facturación.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que está acreditada la gratuidad del servicio HBO, que tras sucesivas solicitudes y reclamaciones la empresa no ha tramitado la baja del servicio Secure Net en la línea [REDACTED], y que el importe de la cuota contratada es de 45 €. Estando acreditados dos abonos en facturación por importe total de 30,42€, y reconocida por la parte reclamante una transferencia bancaria a su favor de 53,07€, queda pendiente de abonar para compensar las cantidades cobradas indebidamente la cantidad de **72,05 € que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante**. Asimismo la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para dar de baja el servicio Secure Net en la línea [REDACTED], de no haberse realizado al día de la fecha.

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.



Comunidad de Madrid

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.

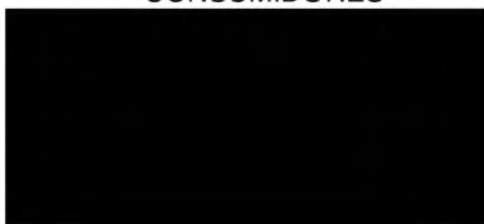
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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.

Madrid, 30 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

