



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03349.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de septiembre de 2019 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: le cobran una tablet que regalaban por la compra de un terminal junto con obsequio también de un altavoz. Tras revisar sus facturas en abril se da cuenta que le cobran dicha tablet. Después de varias reclamaciones, es con la factura de junio cuando amortizan desde septiembre de 2017 lo cobrado por la tablet, pero aún siguen cobrando en esta factura y sigue sin descuento ofrecido. En agosto le ofrecen abonar un total de 85 euros iva incluido, pero siguen persistiendo los problemas.

La empresa con fecha 13 de mayo de 2019 informa que con posterioridad a la contratación inicial (septiembre de 2017), el cliente solicita la contratación de una tablet por importe de 2,89 euros mensuales durante 24 meses.

Desde atención al cliente se le hizo un descuento y quedan por facturar a fecha de este escrito 16 cuotas por lo que el ajuste total realizado de 46,28 euros se aplicará como descuento en la factura de junio de 2019.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: Teléfono de atención al cliente: 01 240 50 00 - 01 240 50 00



Comunidad de Madrid

Se verifica que el cliente no tiene contratado el bono de tarifa plana de llamadas de fijo a móvil, tampoco consta baja de TV con fecha anterior a 24/09/18.
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 a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que han sido varias los motivos que originan su reclamación, tal y como ha ido exponiendo por escrito. En principio el tema de la tablet, parece que está solucionado pero no así el hecho de que sigue sin percibir descuento y poder disfrutar de unos minutos gratis al mes por llamar de fijo a móvil que llevaba disfrutando desde noviembre de 2015 y que dejan de aplicarlo desde la factura de septiembre.

Ha pedido en diferentes ocasiones a la empresa que le mejoren su tarifa pero no atienden esta solicitud. Respecto del futbol, indica que se quiere ir pero en septiembre le vuelven a cobrar 8,24 euros + IVA.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 38,99 euros**, correspondiente a la suma de los importes cobrados por la realización de llamadas de fijo a móvil (29,04 euros) desde septiembre de 2018 y el importe de la cuota " [REDACTED] futbol " de la factura emitida en octubre de 2018, correspondiente a septiembre de 2018.

Ha quedado acreditado que la usuaria disfrutaba de un bono de tarifa plana para llamadas de fijo a móvil y que éste, deja de aplicarse en septiembre de 2018. No consta que la empresa haya comunicado previamente a la reclamante dicha modificación, por lo que procede el reintegro de los cargos asociados a este concepto.

Debe reintegrarse la cuota de TV futbol de la factura del mes de octubre de 2018, - periodo septiembre- ya que la reclamante manifiesta que llamó a la empresa para cursar la baja de este servicio cuando acabó la liga, y entendió que la misma se cursó porque en los meses de julio y agosto, este concepto no apareció en las facturas.



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta números de expediente de reclamación formulados a la empresa, sin que la compañía informe por escrito de la situación en ese momento, originando un gasto no deseado a la consumidora.

Manifiesta la reclamante en consonancia con las alegaciones formuladas por la empresa, que el apartado de su reclamación relativo a la Tablet, a fecha del presente acto de audiencia, está solucionado.

No se entra a conocer del fondo de la solicitud relativa a petición de mejora de tarifa, al tratarse de un asunto sobre el que este Órgano Arbitral carece de competencia, por formar parte de las relaciones comerciales y privadas entre las partes.

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.

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



Comunidad de Madrid

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, 27 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL