

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03380.4 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 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.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 28 de marzo de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 15 de julio 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 con la facturación emitida que no respeta la oferta del pack Love Sin Límites contratada, pues no le aplican el descuento del 50%. Por otro lado, al contratar en febrero de 2019 otra línea más, le cambian las condiciones contratadas sin previo aviso. Solicita le apliquen de nuevo el descuento ofertado o la anulación del compromiso de permanencia adquirido.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 31/08/18 la cliente suscribió el pack Love sin Límites para la línea [REDACTED] con un 50% de descuento, pero habiendo cambiado de tarifa el 19/02/19, el descuento se ha desactivado siendo correcta la facturación emitida.

Celebrándose la **audiencia oral el 12 de septiembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en la tienda de [REDACTED] la persona que le atiende y con la que contrata la nueva línea, le hizo firmar el contrato sin darse cuenta que por añadirle la línea al pack le habían cambiado la tarifa, sin haberle informado de nada. Reclama a la operadora pero no acepta aplicar los beneficios anteriores, alegando que su tarifa anterior estaba obsoleta. De modo que en lugar de 60€/mes ha pasado a pagar el doble, recibiendo una nueva oferta en junio de 2019. Solicita que en las facturas emitidas desde febrero a mayo de 2019 le apliquen el mismo descuento contratado, reintegrándole las cantidades cobradas de mas (106€ + IVA).

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación inicial llevada a cabo y el descuento finalmente aplicado a partir de junio de 2019; se concluye que al contratar en febrero de 2019 la segunda línea no se tuvieron en cuenta las condiciones previas contratadas, procediendo que la operadora aplique asimismo el descuento del 50% en las cuotas facturadas de marzo a mayo de 2019, reintegrando a la reclamante la cantidad de 106€, más IVA.

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. El **abono de la cantidad** de 128,26€, IVA incluido, se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

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

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.

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



Comunidad de Madrid

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**

