



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03477.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de noviembre de 2018 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 que en febrero de 2018 portó los servicios a [REDACTED] aceptando una oferta durante 12 meses que la empresa ha modificado sin comunicárselo por carta postal, y habiendo solicitado al firmar el contrato la factura en papel no se las envían. Ha reclamado el aumento de tarifa, le dicen que se lo avisaron y no fue así. Solicita que se elimine la permanencia por el cambio de las condiciones del contrato.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no hay constancia de la oferta reclamada. No obstante, se comprueba que el 28 marzo de 2018 la reclamante aceptó una oferta del Departamento de Fidelización con un descuento del 25% durante 12 meses. Revisada la facturación, es correcta aplicándose las condiciones pactadas.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la oferta está acreditada con la documental que aportó, y que el hecho de que se esté beneficiando de un descuento adicional no tiene que ver con su reclamación.

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 y manifiesta que como consecuencia de la incidencia acudió a la tienda hasta 6 veces para solucionar la incidencia en la facturación. Solicita que eliminen el compromiso de permanencia y le abonen los 80 euros aproximadamente indebidamente facturados en las facturas de marzo y mayo de 2018 (adjunta copia de la factura de mayo de 2018) por unos juegos de internet y porque subieron el precio de la TV según le dijeron posteriormente como consecuencia del mundial. Asimismo aporta escrito solicitando que quiten la permanencia y que habrían quedado en que rectificarían las facturas de marzo y mayo por error de cobro y no lo han hecho sin devolver el dinero, intentó resolverlo tanto en tienda como por teléfono quedaron en ingresarle el dinero, 80 euros aproximadamente, pero no lo han hecho. La promoción que contrató fue Paquete One L 20 Gb, los seis primeros meses 97 euros + 10,50 euros del móvil, y los meses del seis al doce 105 euros (todo incluido) + 2 líneas + 1 gratis + fibra óptica. No puede aportar las facturas porque no se las mandan. Aporta movimientos de la cuenta bancaria.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: 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 no consta acreditado en el expediente ningún compromiso de permanencia asociado a los servicios contratados, por lo que si la parte reclamante solicita la portabilidad/baja de las líneas contratadas se tramitará sin gestionar cargo de penalización por baja anticipada. La empresa reembolsará a la parte reclamante 9,92 € + iva del servicio TV Total de la factura de 15 de mayo de 2018 indebidamente facturado de acuerdo con la oferta comercial aportada al expediente y el paquete One contratado.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre la facturación de Pagos a Terceros al estar excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre servicios prestados por terceros. Queda expedita la vía judicial.

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.

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. Previa 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 20 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, 21 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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