



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03567.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 22 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 lo siguiente: Era cliente convergente de la compañía y en octubre recibió una llamada para realizarle contraoferta ya que iba a cambiar de operador. La oferta consistía en un pack de 4 líneas móviles, Tv total, Hbo, fibra y fijo por 62 euros; iban a unificarlo todo en la factura y la grabación se hizo el 11/10/2017. A 30/05/2018 sigue sin aplicarse la oferta; el número de reclamaciones que ha puesto no dan resultado y nadie se explica como estando la oferta vigente no dan solución. El cambio de tarifa y HBO no comenzaron a disfrutarlo hasta febrero o marzo y tampoco se beneficiaron del consumo gratuito entre las 4 líneas móviles. Solicita le devuelvan las cantidades cobradas en exceso (cantidad que cuantifica en 402,14 euros a 30/05/2018) y pongan una solución a los meses que aún quedan sujetos a la promoción (todo en una factura o en dos, siempre que el importe sea el contratado y por el que tiene una permanencia).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 13/08/2018 se procedió a la aplicación de los servicios y descuentos que faltaban para completar la oferta comercial contractualmente convenida. Teniendo en cuenta los abonos previamente realizados han procedido a la emisión de un abono por importe de 86,21 euros, impuestos incluidos para el ajuste de las facturas emitidas según oferta comercial indicada.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su desacuerdo con lo alegado por la compañía. Hasta el mes de febrero estaría todo devuelto. Las cantidades cobradas han sido de 125 euros de media y la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



que debería haber pagado eran 62 euros por lo que el importe ascendería a más de los 109 euros que han abonado.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que el HBO era gratuito y se lo están cobrando; hasta febrero está todo compensado (importes cobrados con abonos efectuados por la compañía). El importe reclamado asciende a unos 420 euros.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, en el que manifiesta, entre otras que con fecha 13/08/2018 se procedió a la aplicación de los servicios y descuentos que faltaban para completar la oferta comercial contractualmente convenida. Han procedido a una nueva revisión de las facturas generadas desde la contratación de la promoción hasta la fecha de aplicación de la misma, comprobando que los abonos realizados son correctos y no procede abono de ninguna otra cantidad por este motivo.

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 reclamante al quedar acreditado que el importe por el que se ofertaron los servicios, el 11/10/2017 y 12 meses de duración, no ha sido aplicado en la facturación que se ha emitido por lo que habiendo manifestado doña Noelia que hasta febrero de 2018 está todo compensado (los importes que ha abonado con los abonos efectuados por la compañía); siendo 844,62 euros, impuestos incluidos la cantidad total facturada (desde facturas de fechas 8/03 a 8/09/2018, ambas inclusive que han sido aportadas); 67,27 euros, impuestos incluidos el consumo/conceptos no incluidos en tarifa contratada (secure net, identificación llamadas, datos, especiales); 109,01 euros el importe abonado por la compañía (desde abril 2018); 434 euros, impuestos incluidos, si se le hubiere aplicado el importe ofertado en la facturación mencionada, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad resultante de DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (234,34 euros)**, impuestos incluidos, que ha cobrado de más, cumpliendo con ello los meses e importes ofertados, no procediendo ningún otro reintegro.

Si técnicamente fuera posible, la reclamada intentará facturar todos los servicios contratados en una sola factura para facilitar al cliente el control de los mismos.

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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 22 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL