



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03733.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de febrero 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: por teléfono se le ofreció añadir a sus tarifas contratadas una tablet con nueva línea sin pagar más de 78 € (que era lo que pagaba hasta entonces). Al ir a recoger la tablet, se le ofreció otra más grande por sólo 10 € más de pago inicial (de 19 € a 29 €), aceptó y finalmente el pago inicial se repartió en 24 meses. Tras dos días le llamaron por teléfono y le dijeron que al cambiar la tablet se rompía la oferta y le cobrarían la nueva línea de la tablet a parte. Tras hablar con ellos, le dijeron que reclamara a la tienda. Por ello, solicita que se le aplique la tarifa que se le ofreció por teléfono y si eso no es posible, que se anule dicha línea, con devolución de la tablet por su parte. Si durante la tramitación de la reclamación se procediera al cobro de nuevas facturas mensuales, que se le devuelva también dicho dinero (159,01 €).

La entidad mercantil reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 11 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que se ha comprobado que han cambiado a tarifa Love Datos en la línea [REDACTED] de acuerdo con lo solicitado que figura en el comprobante de oferta que aportan. Han realizado la devolución 69,83 € (84,50 € con impuestos), correspondiente a los cargos facturados por la tarifa Love familia Sin Límites en la línea [REDACTED] que aparecen en las facturas desde 21.05.2017 hasta 21.12.2017. Esta devolución se aplicará como descuento en la factura de 21.12.2017. El reclamante se encuentra al corriente de pago.



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de fecha 4 de enero de 2018, en el que, en síntesis, alega que reconocen que había un fallo en la línea asociada al teléfono [REDACTED] y por ello van a devolver 69,83 € (84,50 € con impuestos), aunque su cálculo era mayor, y cree que la diferencia se debe a una mala gestión a la hora de tramitar su oferta, no tuvieron en cuenta que estaba pagando 15,95 €. El 7 de marzo de 2017 firmó un contrato en el que le cobraban 76,96 €, 60,95 € por las líneas [REDACTED] (Love Sin Límites) y 15,95 € por un Samsung Galaxy S7, asociado a la línea [REDACTED]. El 21 de abril de 2017, recibió una nueva oferta, por la que le añadían una tablet y una nueva línea, por un pago de 79,95 €. Accedió o aceptó el pago de 79,95 €, comunicado por un teleoperador, desglosado en: 66 €, por las líneas [REDACTED] (Love Sin Límites), 8,95 €, por la nueva línea de la Tablet (Love Datos) y 5 €, de pago mensual por la Tablet. Cree que hay un error, porque el teleoperador no contó con que estaba pagando 15,95 €. Por ello pide: bien que [REDACTED] realice un cobro mensual de 79,95 € o que cancele este nuevo contrato y le vuelva a aplicar la tarifa que tenía a fecha 7 de marzo de 2017.

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 reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 29 de enero de 2018, que es leído por el presidente del colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, su representante, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 11 de diciembre de 2017 y además, señala que han realizado una devolución de 56,60 € (68,49 € con impuestos), correspondientes al cargo por baja en tarifa de la línea [REDACTED] que aparecen en la factura de 21.12.2017. Esta devolución se aplicará como descuento en la factura de 21.02.2018.

La parte reclamante comparece a la audiencia, si bien, previamente tomó visto del expediente, días antes y, sin perjuicio de reiterar lo expuesto en su reclamación, así como en las alegaciones presentadas a lo largo de la tramitación del procedimiento arbitral, añade, en síntesis, que como en el contrato originario que obra unido al expediente arbitral, se encuentra incluido el teléfono, y ello no se tuvo en cuenta al presentarle la nueva oferta, lo que solicita es o que le cobren los 79,95 €, incluyendo en el paquete la tablet que le facilitaron, sin coste alguno, o que vuelva a su contrato original, con devolución, por parte de la reclamada, de lo cobrado de más desde el mes de mayo de 2017, cuyo importe asciende a la cantidad de 218,11 €, comprometiéndose a entregar la tablet a la entidad reclamada. **Expone que al haber cambiado de domicilio, desea le sean practicadas las notificaciones a su nueva dirección, en la [REDACTED] Madrid.**

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 en parte las pretensiones del reclamante**, por lo que, quedando constatado que la entidad reclamada no tuvo en cuenta al presentarle la nueva oferta, que en lo contratado se incluían dos líneas con un teléfono por 79,95 € al mes, y puesto que la facturación emitida desde el mes de mayo de 2017 hasta la actualidad supera esa cantidad, **procede que la entidad reclamada devuelva al reclamante la cantidad cobrada en exceso, cuyo importe asciende a 218,21 €, por lo que la contratación debe ser ajustada a las condiciones pactadas en el contrato inicial, adoptando el reclamante el compromiso de entregar a la reclamada la tablet que se le facilitó**, para lo cual la reclamada deberá ponerse en contacto con el reclamante, a los efectos de concertar el día, la hora y el lugar donde se proceda a la devolución de este aparato, teniendo presente que de no verificarse la entrega en el plazo voluntario de ejecución del presente Laudo, por causas imputables a entidad reclamada, la tablet quedará en poder del reclamante, quien le podrá dar el uso que estime pertinente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 21 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL