



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03792.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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: disconformidad con la aplicación de la oferta realizada por la empresa el 25 de octubre de 2018. Le ofrecen un precio de promoción de 50 euros durante tres meses, pero ese día recibe mejor oferta de [REDACTED] y comunica a [REDACTED] para indicarles que ha iniciado un cambio de compañía. En esta última les hacen una mejor contraoferta y pide que se grave. Consistía en una cuota de 65,50 euros durante un año y no cobraban nada hasta que no estuviese todo funcionando. Nunca se ha cumplido, no le instalan la TV y cobran precios superiores. Ante ese incumplimiento pide la baja en enero de 2019 y le hacen otra oferta, aunque menos ventajosa, pero acepta. La instalación se hace en febrero de 2019 pero no cumplen la oferta y se queda sin la tercera línea móvil.

Solicita devolución íntegra de las facturas cobradas, hasta instalación TV el 11 de febrero de 2019. Factura de octubre, 6,34 euros, noviembre 83,43, diciembre 80,30 euros, enero 94,2 euros. También devolución de las facturas que se cobren a partir de febrero de 2019 y que se extinga su vinculación con la empresa, sin importe alguno de penalización. No datos en ASNEF.

La empresa mediante escrito de fecha 21 de mayo de 2019 expone que se ha revisado la facturación a partir del 8 de noviembre de 2018 y se ha realizado un abono de 198,19 euros correspondiente al ajuste de facturas entre el 8 de noviembre y el 11 de febrero de 2019, día de instalación de la televisión. Asimismo en garantía de calidad se ha procedido a la aplicación de un descuento para reducir la cuota mensual a 42,51 euros, hasta el 6 de junio de 2020, sin compromiso de permanencia en dicha promoción.



Comunidad de Madrid

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. Insiste en la importancia de que la empresa aporte el contenido de las grabaciones efectuadas ya que ella las ha solicitado siempre y no ha tenido acceso a las mismas. Nunca tuvo la totalidad de los servicios ofrecidos – la televisión jamás se instaló- y en cambio se cobraron cuotas y conceptos descritos, incumpliendo el contrato suscrito.

Aporta detalle con las cantidades abonadas y los importes que debieran haber cargado, por lo que para cumplir con la promoción todavía reclama la cantidad de 186,71 euros a su favor.

Pide que le vuelvan a habilitar su tercer número móvil 68918...con llamadas a o céntimos de euros y 500 MB de datos, ya que le han dado de baja injustificadamente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión de la solicitante debiendo la compañía **reintegrarle la cantidad total de 186,71 euros** correspondiente a la diferencia de facturación emitida y cobrada, con las cuotas que debieran aplicarse al contrato suscrito telefónicamente, tras las sucesivas mejoras y ofertas realizadas.

La empresa no aporta las grabaciones del contrato y oferta realizada, ni desvirtúa por ningún otro medio las alegaciones que realiza la usuaria. Además reconoce por escrito haber efectuado una serie de ajustes para cumplir con la promoción aplicable.

Se verifica que en abril de 2019 sigue sin aplicarse la cuota aceptada – 42,51 euros mensuales- y en consecuencia la empresa debe reintegrar a la reclamante la diferencia, cobrada en exceso. Debe mantenerse la citada tarifa hasta el día 6 de junio de 2020.

No se entra a conocer, respecto de la solicitud de alta de la línea [REDACTED] ya que este órgano carece de competencia sobre esta materia, quedando sujeta a la voluntad de las partes y desconociendo si a fecha actual esta numeración sigue estando activa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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 al principio.

Madrid, 02 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL