



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04064.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de diciembre de 2019 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: "que en fecha 12 de julio de 2018 realiza contratación con [REDACTED] y le facilitan unos precios que consistían en 28,99 euros por la fibra de 50 megas más dos líneas de móvil por todo el año. En ese momento le indican que durante los seis primeros meses le reglan al mismo precio la fibra de más velocidad, pero que en cualquier momento antes que se cumplan, puede pedir bajar la velocidad de la fibra y el precio seguirá siendo el mismo. En la grabación insiste en ese punto, y así lo hace indicando que se podía bajar la velocidad. Ahora se niegan a hacerlo y no aplican el precio que se corresponda a fibra de 50. Solicita que la empresa aporte la grabación de voz del 12 de julio de 2018, que le remitan el contrato y le devuelvan el exceso de lo cobrado".

Mediante escrito de fecha 1 de julio de 2019 cuantifica su pretensión a esa fecha en 133,93 euros (diferencias de enero a junio de 2019). Señala que la compañía se niega a remitir la grabación de voz.

La empresa presenta alegaciones en fecha 5 de agosto de 2019 en las que manifiestan que el acuerdo comercial alcanzado era de pack internet fibra 150 + tarifa pack sin límites 4Gb en la línea 66011...y nueva tarifa pack ahorro segunda línea 1GB en la línea 6692...por importe de 28,99 euros durante los seis primeros meses y resto a 54,95 euros. Anexan consentimiento abonado sms.

El cliente disfruta de la promoción contratada, por lo que desestiman su reclamación. La reclamante se encuentra al corriente de pagos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tel: 91 540 50 00 - 91 540 50 00



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 mediante escrito de fecha 3 de diciembre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. La cantidad total reclamada asciende a 185,83 euros (se añaden julio y agosto de 2019 que eran las que faltaban).

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 29 de noviembre de 2019 y reitera en el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 reclamante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 185,83 euros.

La reclamante manifiesta que contrató los servicios que detalla en sus escritos por un precio final de 28,99 euros durante un año, aceptando telefónicamente que se mantuviese este importe si se disminuía la fibra a 150 Megas, transcurridos los seis primeros meses.

La empresa no ha desvirtuado esta alegación ni aporta la grabación de la oferta y contratación realizada en fecha 12 de julio de 2018, a pesar de haber sido requerida con esta finalidad por escrito.

La certificación del sms que la empresa incorpora al expediente, no hace ninguna mención a la característica de la fibra contratada, siendo esencial este dato ya que ha originado la presente controversia.

Por ello, procede reintegrarle la diferencia de las cuantías facturadas entre agosto de 2018 y agosto de 2019 y las cantidades aceptadas por la usuaria en el momento de la contratación.

Se estima que la reclamante acepta los importes facturados a partir del vencimiento del primer año de la contratación, y en consecuencia no procede ninguna otra devolución por este concepto.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



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

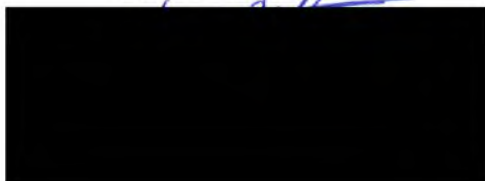
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 03 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

