



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04320.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de diciembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con la facturación del smart wifi porque le dijeron que era gratis por la avería que tenía que no se solucionaba, la facturación de MMS que son SMS, y la facturación del servicio de identificación de llamadas, cuando antes venía incluido en la cuota. Solicita la devolución de los importes indebidamente pagados, reclama la cantidad de 180 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se reintegró los conceptos facturados de activación e instalación de router Smart Wifi y amplificador Smart Wifi. Se va a reintegrar el importe de 149,99 euros, en la próxima facturación. En relación con la reclamación de los MMS se consideran correctos los cargos facturados al no existir averías en la conexión móvil desde la que se han efectuado.

La parte reclamante contesta por escrito de la que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que sus pretensiones se han resuelto parcialmente. Que tras la indebida facturación del smart Wifi tuvo que devolver el recibo bancario por el importe tan elevado y le facturaron 35,79 euros cuyo reembolso solicita, el abono de los MMS y que no se cobren más, que le notificaron que el localizador y buzón de llamadas dejaba de ser gratuito y es un incumplimiento de contrato, por lo que reclama las cantidades cobradas y que en adelante sea gratuito, así como la subida de tarifas del producto Fusión para siempre, solicitando el reembolso de las cantidades cobradas desde la subida.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones, y reclama 35,79 euros, 10 euros de MMS y que no se cobren más, 12 euros del servicio de identificación de llamadas y que no lo cobren más, y 191 euros de subidas de la tarifa desde febrero de 2017 y le cobren en adelante 135 euros que contrató. Reclama la cantidad total de 248,76 euros.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que manifiesta que se hizo ya un abono al reclamante mediante descuento en factura de 123,96 € + iva por los conceptos facturados de activación e instalación de router Smart Wifi y amplificador Smart Wifi en la factura de 4 de junio de 2018, y ofrece abonar asimismo al cliente el importe de la cuota de rehabilitación de 25 €+ iva y el importe de los MMS que suman un total de 14 € + iva. Manifiesta que el envío de sms o mms se realiza desde el terminal y dependiendo del modelo los sms que superan 160 caracteres los convierte en mms, o al incluir caracteres de texto concatenados. En cuanto al servicio de identificación de llamadas es un servicio que no iba incluido en la cuota, pero era gratuito. Se comunicó a todos los clientes que ya no sería gratuito y tendría un coste de 2 € y si deseaban seguir teniéndolo activo con el citado coste debían solicitarlo. En cuanto a las subidas del precio de la cuota Fusión, se notificó a los clientes informando del derecho a resolver el contrato sin penalización si no estaban de acuerdo con las nuevas condiciones contractuales.

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** las pretensiones de la parte reclamante debiendo abonarle la empresa reclamada de acuerdo con las manifestaciones de su representante **25 € + iva** del cargo por cuota de rehabilitación del servicio de la factura de 4 de septiembre de 2018, y **14 € + iva** de los importes facturados por MMS. Se desestima la reclamación sobre el cambio de las condiciones contractuales del servicio de identificación de llamadas y del producto Fusión, puesto que la parte reclamante pudo ejercer en caso de disconformidad con las nuevas condiciones su derecho a resolver el contrato sin penalización.

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 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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 05 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

