



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04402.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de enero 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 el incumplimiento de la promoción de 28,95 + iva por la fibra que se aplica desde el 27 de febrero de 2018 y se ha dejado de aplicar. Además le han cortado el servicio. Solicita la devolución del dinero cobrado de más y que le activen la línea en el plazo de 15 días y sino la baja sin penalización.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 27 de febrero de 2018 se activo el producto Fibra 500 Mb + línea + llamadas, y la oferta contratada en punto de venta era para un periodo de 6 meses pero para el producto Fibra 300 Mb + línea + llamadas, motivo por el que la facturación final era diferente a la ofertada al disponer de un producto superior. El 7 de marzo de 2018 se cambió de tecnología al producto 100 Mb + línea + llamadas al precio promocional por cuota de fibra de 15,66 euros (impuestos no incluidos) durante 12 meses, y el bono internacional 300 minutos por 0,83 euros (impuestos no incluidos). El 18 de mayo de 2018 se realizó un ajuste de 30,13 euros (impuestos incluidos) sobre las facturas de 13 de marzo y 13 de abril de 2018 conforme a la oferta contratada en origen, y que constaban pendientes de pago. En la actualidad la reclamante se encuentra al corriente de pago con la empresa, y se anulado el compromiso de permanencia de la línea fija. Adjunta factura rectificativa.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que cobran lo quieren y quiere darse de baja.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que la factura de octubre no está pagada, la empresa no ha realizado ningún abono en su libreta (aporta copia). La línea está de dada de baja y devolvió el router (adjunta documento). La cuenta bancaria en la que tenía domiciliados los rebibos está dada de baja y no dispone en el momento de la audiencia de los datos de otra cuenta bancaria, dejando como número de contacto el [REDACTED]. Solicita que le devuelvan la diferencia entre el precio de la promoción y lo cobrado, y no pagar la factura de octubre.

La parte reclamada aporta escrito reiterando las alegaciones y manifiesta que la reclamante adeuda 30,40 euros correspondiente a la factura de 13 de octubre de 2018, deuda sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de la facturación.

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 al considerar que no aporta el detalle de las cantidades indebidamente facturadas y de la cantidad reclamada, que la empresa reclamada no aplicó la promoción ofertada durante 6 meses reflejada en el contrato, según la cual la parte reclamante debería haber abonado 173,70€, periodo durante el cual ha pagado en concepto de cuotas 235,61 €, y considerando incorrecto el cargo por gestión de cobro por importe de 29,04 € al no haber sido aceptada su reclamación, resulta que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 90,95 €, y restando el importe de la factura de 13 de octubre de 2018 que se encuentra pendiente de pago, es correcta y refleja consumo, resulta que **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 60,55 €**, y contactará con la misma en el número [REDACTED] para acordar el medio de pago y en su caso, indique el número de cuenta bancaria.

ESTIMAR la reconvencción de la empresa reclamada sobre la deuda de 30,40 € de la factura de 13 de octubre de 2018, que es correcta y la parte reclamante debía abonar, si bien se compensa con el importe que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante, por lo que ésta no debe abonar la cantidad de 30,40 €.

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.

ARBCRS32



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.

Madrid, 11 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

