



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04675.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 12 de diciembre 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Colegio Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

[REDACTED] La reclamación puede resumirse en la disconformidad con importes facturados. Quería pagar menos de 150 euros y le dijeron en tienda que pagaría por los servicios un importe de 115 a 125 euros/mes y no ha sido así. Solicita la devolución de la diferencia (278,47 euros a julio de 2018); llegar a un acuerdo con la compañía para seguir con los servicios ofrecidos; si no se pudiera estaría dispuesto a devolver los terminales (en perfecto estado); devolverle la diferencia, cancelar todo servicio, romper el contrato e irse a otra compañía.

[REDACTED] La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 26/01/2018 se activaron las dos líneas móviles y el 5/02/2018 la línea fija; se está aplicando correctamente la oferta aceptada. Desde el 10/02/2018 tiene activada la tarifa Love familia Esencial 200 min en las dos líneas móviles, tras recibir la petición del titular. La facturación es correcta y se encuentra al corriente de pago al día 17/08/2018.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; el comercial le activó por error otra tarifa más cara; le dijo que la cambiaría pero no hizo nada.

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** la pretensión de la reclamante en base a:

- En las facturas aportadas (desde la de fecha 5/03, a la de 5/08/2018, ambas inclusive), se está aplicando la tarifa Love Familia Esencial elegida, constatándose que el importe mensual facturado se ve incrementado considerablemente por otros cargos fijos/mes que no están incluidos en la tarifa ofrecida (79,89 euros, exento de impuestos por cuotas de dos terminales; 24 euros, exento de impuestos, por dos seguros movil Tranquilidad y 1,64 euros, impuestos no incluidos, de identificación de llamadas en la línea fija) así como determinados consumos que tampoco están incluidos en la tarifa elegida) por lo que no procede el reintegro pretendido.

Ahora bien se han aportado copias de contrato escrito, de misma fecha, firmadas por las partes que lo suscriben, en las que constan claramente identificados los importes que se deben pagar por cuotas de los dos terminales; pero en varias de ellas la tarifa que figura, aunque no se haya aplicado en la facturación mencionada, es la Love Familia Sin Límites, que no fue la elegida, tal y como ha manifestado [REDACTED]. Por ello, **la reclamante podrá**, si así lo desea, en caso de disconformidad con las condiciones aplicadas, **solicitar**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente, **la baja/portabilidad de la compañía, sin que se ésta facture importes por posibles compromisos de permanencia adquiridos**. Ahora bien deberá abonar el importe que quede pendiente de los terminales. Si en dicho plazo no lo hubiere solicitado, se entenderá que acepta las condiciones disfrutadas en todos sus términos.

A su vez **la reclamada no facturará importe alguno por posibles compromisos de permanencia** adquiridos si la reclamante, en el plazo máximo acordado, solicitara su baja/portabilidad de la compañía.

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.

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.

Madrid, 12 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL