



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04981.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de noviembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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: incumplimiento de contrato. Solicita devolución de las cantidades que se han pagado mensualmente con las facturas, ya que dichas cantidades son altamente elevadas con respecto a lo acordado en contrato. Aporta copia del contrato / resumen de productos contratados el día 12 de junio de 2018.

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. Aporta justificante de la entrega del decodificador de fecha 7 de marzo de 2019 pero le siguen cobrando el servicio "intenso" aún si tener TV. Explica que la única contratación que aceptó fue la de 12 de junio de 2018 en la que se establece una cuota de 49,70 euros y que solo se respeta los dos primeros meses.

Le han ido haciendo modificaciones de tarifa en febrero, noviembre de 2018 etc. sin que él tuviese conocimiento de las mismas. No abona la factura de julio de 2019 en adelante porque desde el 5 de julio hizo la portabilidad a otra operadora.

Reclama la devolución de la cantidad total de 951,34 euros desde julio de 2018 a octubre de 2019.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 28 de octubre de 2019, dando traslado del mismo a la otra parte y se opone a la reclamación.

Señalan que con fecha 12 de junio de 2018 se asignó la oferta aceptada por el cliente y se ha aplicado correctamente. Informa que en la actualidad el cliente mantiene un importe pendiente de pago de 398,18 euros correspondiente a las facturas emitidas entre julio y octubre de 2019. Adjuntan facturas y solicitan que se acuerde su pago.

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 del reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, debiendo esta última **reintegrar al usuario la cantidad total de 220,58 euros**.

Examinada la facturación objeto de controversia, se comprueba que ha habido dos modificaciones de tarifa, una en noviembre de 2018 y febrero de 2019, sin que quede acreditado que el usuario haya prestado su consentimiento.

Queda incorporada al expediente la oferta de junio de 2018 y la empresa no justifica la existencia de otras tarifas o contratos, a pesar de haber sido requerida por escrito con esta finalidad. Se comprueba que la citada tarifa no se aplica en los términos acordados.

El reclamante indica que con fecha 5 de julio de 2019 hace la portabilidad de sus servicios a otra compañía y que deja de abonar desde la factura de julio de 2019.

No proceden cargos adicionales por penalización de cambios de tarifa, al no quedar acreditados dichos compromisos-

Se estima que el cliente debe abonar la factura de julio de 2019 impagada y respecto de la cual no reclama nada (según detalle desglosado de cantidades que aporta y que se incorpora al expediente) , 67,59 euros de la factura de agosto y anularse íntegramente la de septiembre y octubre de 2019.

Total reclamado 951,34 euros - 514,48 euros de la factura de julio de 2018 que no aporta el usuario y por tanto no acredita – 67,59 euros de agosto que admite el interesado, arroja un saldo a favor del reclamante de 220,58 euros.

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.



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, 04 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

