



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05043.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de octubre 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 oferta. Solicita que cumplan la oferta y le devuelvan el dinero indebidamente cobrado. Adjunta copia de la oferta.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 28 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se realizó una oferta el 22 de febrero de 2019 por importe de 35,03 euros durante 12 meses. En la citada oferta no se hace referencia al servicio [REDACTED]. La oferta se está aplicando y puede haber consumos no incluidos en la misma. Además consta el aumento de velocidad a 600 Mb. El 17 de marzo de 2019 se tramitó un abono de 34 euros en referencia al ajuste de cuotas de la factura de fecha 1 de marzo de 2019, cantidad que se usó para aminorar el importe de la factura de 1 de mayo de 2019. En la factura de 1 de abril de 2019 también se puede observar los ajustes de descuento para tramitar la oferta reclamada.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 30 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el servicio de [REDACTED] sí se encontraba dentro de la tarifa contratada, se adjunta email de la oferta. Respecto de la velocidad contratada no se reciben 600 Mb, sino los mismos que se disponía en el anterior contrato. No está de acuerdo con los abonos en factura que no producen el beneficio completo y le han hecho un cargo bancario incorrecto de 16,62 euros.

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, declarando que era cliente de la empresa con una cuota de 50 euros teniendo contratado 100 Mb, en febrero de 2019 le vence la oferta y mira precios en otras empresas, cuando estaba tramitando la portabilidad la empresa reclamada le hace una contraoferta para que no se vaya y le ofrece lo mismo que tenía contratado por 25 euros durante

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

12 meses, que acepta, y luego se lo mejoran diciéndole que si contrataba 600 Mb la oferta sería de 35 euros mensuales durante 12 meses, que le parece mejor y es finalmente la oferta que acepta. El operador al que se iba a portar le iguala la oferta de [REDACTED] pero decide permanecer con [REDACTED]. Le dicen que iría un técnico a los pocos días porque necesitaría un nuevo router para los 600 Mb y tendría que realizar algunos ajustes porque la línea no era de ellos y la tenían alquilada a otro operador, y no ha ido nadie hasta la fecha, tiene las mismas condiciones de siempre, 100 Mb, pero está pagando la oferta de 35 euros de los 600 Mb. Ni ha ido el técnico ni le aplican la oferta. Además hubo una incidencia en la facturación del [REDACTED], tiene un documento (que consta en el expediente) en que lo reconocen y van a proceder a devolver los 16 euros facturados, pero no ha recibido el abono. Solicita que le presten el servicio de 600 Mb, y el abono de 7 meses por la diferencia entre las dos cuotas $(35-25) = 10 \text{ € mes}$, además de los 16 euros de [REDACTED] y si no le suben la velocidad, que su cuota sea de 25 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 parte reclamante al considerar que le realizaron dos ofertas para que no se portara, una que incluía los mismos que ya tenía 100 MB por 25 euros, y otra incrementando los MB a 600 con un importe de 35 euros durante 12 meses, que la parte reclamante aceptó la oferta que incluía la fibra 600 MB, que aparece reflejada en la facturación, que no se está prestando continuando la parte reclamante recibiendo el mismo servicio que tenía con anterioridad a la oferta (100 MB), debido a que la empresa no realizó ninguna actuación de las informadas para poder prestarlo, no facilitó un nuevo router ni acudió el técnico para realizar las actuaciones necesarias. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **70 euros** correspondiente a la diferencia de la cuota ofertada por 100 Mb y por 600 Mb, durante 7 meses, y realizar las gestiones necesarias para prestar el servicio de 600 Mb en el domicilio de la parte reclamante, y en el supuesto de que técnicamente no fuera posible deberá facturar una cuota de 25 euros en las siguientes cinco facturas hasta completar los 12 meses de la promoción. Asimismo debe abonar a la parte reclamante **16 euros**, correspondientes a la incidencia en la facturación del servicio [REDACTED], cuya devolución la empresa reclamada reconoció en el documento de la oferta aportado al expediente.

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.

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



Comunidad de Madrid

Previa 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, 23 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL