

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05191.6 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de abril de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 3 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de marzo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta contratada y la facturación emitida. Solicita se respete la oferta contratada o la anulación de los compromisos de permanencia y el reintegro de las cantidades cobradas de más (190,37€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 28/08/17 se activó el pack ahorro internet fibra 300/300 asociado a las líneas [REDACTED] y [REDACTED]. Con fecha 16/08/17 el cliente modifica la tarifa de la línea 635132662 y con fecha 04/09/17 la de la línea [REDACTED] siendo informado el abonado de la pérdida de descuentos. En cuanto al abono de la penalización facturada por su anterior operador, ha realizado el mismo en facturación por importe de 123,96€.

Celebrándose la **audiencia escrita el 19 de marzo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por**

la **parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación emitida y vista la contratación llevada a cabo en las dos certificaciones electrónicas aportadas; se concluye que la oferta contratada finalmente (35,06€ por las líneas [REDACTED] el 04/08/17, y 13,95€ por la línea [REDACTED] el 22/08/17) no coincide ni con la oferta reclamada por el consumidor, ni con la aplicada por la operadora en la facturación emitida.

Debiendo en consecuencia la empresa reclamada, cancelar los compromisos de permanencia asociados a las tarifas de las líneas [REDACTED] para que el reclamante pueda cambiarse libremente de compañía y reintegrarle las cantidades facturadas de más estimadas en 106,26€, IVA incluido, no procediendo mayor devolución.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 106,26€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[REDACTED]