



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05871.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: TEL: [REDACTED]

En Madrid, a 12 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que el 4 de enero de 2019 renovó telefónicamente la suscripción y firmó un nuevo contrato llamado "Love Esencial", por el que pagaría la cantidad de 47,58 euros, aparte los servicios extras que contratara, el mismo día solicitó información sobre un terminal y le dijeron que manteniendo el mismo contrato que había firmado el terminal tendría un coste de 11,95 euros/mes, asegurando que el contrato no se tocaba, pero el contrato se cambió a Love Familia Total, y en vez de pagar lo que había firmado se incrementa la factura hasta los 125 euros, reclamó repetidas veces a través de atención al cliente que le derivaba a la tienda física ya que en sus datos figuraba el contrato firmado de Love Esencial, se personó en la tienda cinco o seis veces informándole que el error lo han cometido desde [REDACTED] por lo que tiene que poner una reclamación contra [REDACTED] Solicita volver al contrato de Love Esencial que había suscrito y la devolución de la cantidad que le han cobrado de más.

La parte reclamada alega que en fecha 04/01/2019, se aceptó para las cuatro líneas móviles y una fija una oferta, que incluye entre otras cosas la tarifa Love Esencial para tres móviles, durante 12 meses, posteriormente, en la misma fecha, se solicita la financiación de un terminal en un punto de venta [REDACTED] para una línea móvil con el cambio de tarifa a Love Familia Total, no es técnicamente posible volver a la tarifa Love Esencial, puesto que la citada tarifa no está vigente, las facturas emitidas desde la activación de la promoción son correctas.

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, añade que reclama los 25 euros de más que le han cobrado desde enero a agosto.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto en el momento de la contratación del terminal, aunque se hace constar la tarifa Love Familia Total, el reclamado no acredita la contratación de la nueva tarifa, y ante la insistencia del reclamante de que no quería cambiar la tarifa contratada aunque tuviera que pagar más por el terminal, por todo ello, vistas las facturas aportadas, **la empresa reclamada debe reintegrar la diferencia de tarifa, en la cantidad de 25 euros**, cobrada durante los meses comprendidos de enero a agosto de 2019.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

