



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06120.4/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 30 de mayo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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.

Con fecha 16 de abril de 2018 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta comercial que incluía 3 líneas móviles, línea fija, adsl, tv y fútbol por 50 euros al mes, con un descuento del 50 % durante 12 meses. Además le han incluido unas suscripciones que no ha solicitado, ni nadie de su entorno. Solicita que se respeten las condiciones contratadas procediendo a la anulación y rectificación de las facturas, y devolución de las cantidades cobradas indebidamente.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, detallando los servicios contratados, manifiesta que la oferta incluía una serie de descuentos, y se han realizado varios abonos por importe de 401,44 euros como rectificación de las facturas emitidas entre el 1 de octubre de 2016 y el 22 de febrero de 2017. En marzo de 2017 a petición de la reclamante, se modifican las condiciones contratadas quedando la cuota mensual en 67,77 euros. En cuanto a los servicios de Pagos a Terceros son correctos, no obstante se ha devuelto la cantidad de 160,17 euros por las facturas generadas entre 22 de mayo y 22 de septiembre de 2017, y se trasladará la información al proveedor de contenidos, quedando a disposición de éste la opción de tomar las medidas que estime necesarias. Adjunta facturación y grabaciones de contratación de septiembre de 2016.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que no está de acuerdo con la devolución efectuada puesto que la cantidad reclamada es superior.



Comunidad de Madrid

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.
- 3.- Dar lectura del escrito de alegaciones de la empresa reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante representante, declara que han rectificado una parte con los abonos que ha recibido en su cuenta bancaria, pero desde la facturación de marzo de 2017 sigue habiendo incidencias en las cantidades facturadas, y le pasan por el banco recibos que suman el importe de la cuota del terminal (34 euros) y del servicio de Pagos a Terceros, que a su vez están incluidos en la factura de las líneas. Además de pagar los cargos bancarios por importe de 46,10 euros, 58,20 euros, 64,25 euros, 81,34 euros y 80,28 euros, pagó 501 euros mediante tarjeta el 21 de septiembre de 2017. Le han cobrado de más 837 euros, cuyo abono solicita.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y respecto de la facturación emitida entre el 22 de mayo y el 22 de septiembre de 2017, manifiesta que se han comprobado los consumos reflejados que han sido realizados y son correctos, no obstante se ha procedido a realizar un abono de 160,17 euros de las facturas generadas entre el 22 de mayo y el 22 de septiembre de 2017, y 205,25 euros por la factura de fecha 22 de febrero de 2018, que ha recibido por transferencia en su cuenta bancaria. Adjunta grabación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció dictando RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN de la audiencia ante la falta de elementos de juicio suficientes para la solución del conflicto, requiriendo a ambas partes para que aportaran documentación, y prorrogando el plazo para la emisión de laudo.

Ambas partes han aportado escrito de alegaciones adjuntando documentación que queda incorporada en el expediente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral emite el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD por el que se acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que en la factura de 22 de marzo de 2017 se informa al titular sobre la modificación de tarifas aplicables a partir del 28 de abril, indicando que seguirán siendo plenamente aplicables los descuentos y promociones, así como el derecho del titular a resolver el contrato sin penalización en caso de disconformidad, que no ejerció. Se comprueba asimismo que en las facturas constan cargos no incluidos en la cuota, como el Paquete Fútbol, servicio de identificación de llamadas, secure net, visita técnico, cargo retraso en el pago, consumo de llamadas no incluido en la tarifa... que incrementan el importe de la factura junto con el aumento de la tarifa informada en la factura citada, que no justifica el importe facturado por el servicio [REDACTED] One Fibra Ono 50 Mb Móvil M, por lo que la empresa reclama deberá abonar al reclamante **300 euros**, quedando compensada la oferta comercial que finalizó en febrero de 2018. Asimismo, se comprueba que la empresa reclamada, que no aporta facturas ni contrato de compraventa de dispositivos en relación con los cargos bancarios por importe de 16 € y 34 €, factura estos mismos cargos correspondientes a las cuotas aplazadas de dispositivos, en las facturas mensuales que incluyen los servicios de telefonía, por lo que se está produciendo un cobro duplicado de las cuotas. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar también al reclamante **todos los cargos bancarios por importe de 34 € y 16 €** que el reclamante hubiera abonado desde febrero de 2017 hasta la fecha, y no emitir más cargos bancarios en tanto que sigan siendo facturadas las cuotas aplazadas de los dispositivos en la misma factura junto con las cuotas de los servicios contratados. El reclamante podrá solicitar la baja de los servicios contratados sin penalización, sin perjuicio del pago de las restantes cuotas aplazadas de los dispositivos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 30 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

