



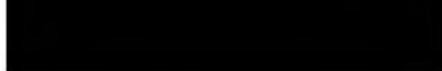
## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06380.7 / 2019

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



En Madrid, a 20 de noviembre de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

**VOCALES:** [REDACTED] propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 26 de julio de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 15 de octubre de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 la facturación emitida que incumple la oferta contratada el 26/12/18 de [REDACTED] Fibra 100 Mb + móvil S [REDACTED] + fijo, con un 50% de descuento más otra línea móvil por 20€. Solicita el ajuste de la facturación emitida, el reintegro de las cantidades cobradas de más (379,15€), la anulación de los compromisos de permanencia y una compensación económica por los 5 meses que le han facturado de más.

La parte reclamada ha manifestado que desde el 21/02/19 se viene aplicando un 50% de descuento en las cuotas de los servicios contratados por la reclamante. Que con fecha 12/07/19 ha realizado un abono de 71,80€ por el descuento no aplicado desde diciembre 2018 hasta febrero de 2019; y con



fecha 06/09/19 ha realizado otro de 176,20€ por el cargo de compromiso de permanencia facturado. Que el resto de la facturación emitida es correcta y acorde a los consumos, cuotas y pagos aplazados suscritos, por lo que no procede la cancelación de los mismos. Al día de la fecha la reclamante adeuda 748,06€, importe correspondiente a las citadas facturas.

Celebrándose la **audiencia oral el 20 de noviembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, desde el primer momento contrataron unos servicios con un 50% de descuento más otra línea, todo lo cual debería ser de unos 49€/mes. Pero entre el retraso en la activación de los servicios y la tarifa aplicada, nunca le han facturado lo contratado. Que a pesar de los abonos realizados, las cuentas no le cuadran, habiendo facturado incluso una penalización por cambio de tarifa cuando en realidad lo que hacía era reclamar el error en la facturación emitida. Pero cuando recibe la factura emitida en mayo de 358,16, con penalizaciones por cambio de tarifa que no había solicitado, deja de pagar las facturas y formula la presente reclamación. Solicita, tras los abonos llevados a cabo, se ajuste la deuda a 640€, IVA incluido, y poder pagarlo de forma aplazada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación suscrita y revisada la facturación emitida, así como los abonos realizados, se confirma la errónea aplicación de la tarifa contratada.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar de la deuda de 748,06€ generada, la cantidad de 638,62€, IVA incluido, importe correspondiente al terminal comprado a plazos (535,54€) más las cuotas y consumos de los meses de marzo, abril y mayo de 2019, ajustadas a la tarifa contratada de 49€/mes.

Asimismo, la reclamante podrá pagar la cantidad finalmente adeudada de 638,62€, en tres pagos de 212,87€ cada uno.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 638,62€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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.



## Comunidad de Madrid

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

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**



**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

