



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06477.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 siendo cliente de esta compañía, la misma le ofreció la tarifa de 44 euros para los servicios de móvil e internet, así como la cantidad de 16 euros en concepto de pago a plazos de una televisión, surgiendo el problema que desde el inicio de la contratación las cuantías facturadas no han sido correctas, incumpliendo de tal modo, su contrato de promoción.

Solicita que se proceda al cumplimiento de la oferta, aplicando la tarifa suscrita, rectificando la facturación emitida erróneamente y reintegrando los importes abonados en exceso.
Solicita la grabación realizada.

La empresa manifiesta el 30 de octubre de 2018 que en fecha 13/11/2015 se activó la línea 91033.., en fecha 4/9/13 la línea y 6696...y para la 6809.. se le ofrece el 23/4/13 para ésta un descuento de 10% por 3 meses desde el 26/3/18.

En fecha 11 de abril de 2018, para la línea 6696..se adquiere un TV por importe de 16,75 euros durante 24 meses.

El cliente está al corriente de pagos.

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. Resalta que en todo momento le hablaron de mejora de tarifa, acordando la cantidad de 44 euros mensuales, motivo por el que se animaron a comprar la TV LG por 16,75 euros al mes adicionales.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Teléfono: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

Concreta su pretensión en un total de 307,52 euros que es el importe cobrado de más hasta enero de 2019 y que le mantengan esas condiciones.

No tiene inconveniente en abonar las cuantías pendientes de la Televisión y resolver la situación.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 31 de enero de 2019 y se opone a la reclamación. Reitera las alegaciones efectuadas con anterioridad, así como la documentación referida.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 307,52 euros** cobradas indebidamente desde el mes de abril de 2018 hasta la factura emitida en enero de 2019, debiendo respetarse esa tarifa por todos los conceptos contratados hasta el mes de abril de 2019.

Ha quedado acreditado con la copia de la publicidad incorporada al expediente que la empresa no cumple, ni siquiera los tres primeros meses la oferta realizada al cliente y no aporta contratación o grabación de la conversación telefónica que indique diferentes condiciones.

A partir de esa fecha (abril de 2019) la reclamante podrá decidir de forma voluntaria si continua o no disfrutando de los servicios contratados, con las condiciones que estén vigentes en ese momento.

Asimismo si deseara rescindir su contrato o cursar la baja, antes de la fecha indicada, deberá abonar las cuantías pendientes correspondientes a la financiación del televisión adquirida.

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

Prevía 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, 05 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL