



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06499.6/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 14 de enero 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: la empresa no remite las grabaciones que dieron origen al contrato de servicios telefónicos, con unas condiciones especiales, se le asegura una tarifa total de 32 euros, indefinido y sin compromiso de permanencia. En el mes de septiembre le ofrecen servicio de televisión, que rechaza. La empresa le cobra un mes por adelantado sin prestar servicio y le aplica una tarifa que no se corresponde y que sube gradualmente.

Solicita revisión de grabaciones y facturas durante toda la vida del contrato y que le devuelvan todas las cantidades que excedan de 32 euros al mes (aproximadamente 486,76 euros).

Pide también que le envíen en formato papel, la factura.

La empresa mediante escrito de fecha 16 de octubre de 2018 manifiesta que no tienen constancia de la oferta reclamada para su verificación.

Revisada la documentación, confirman que es correcta.

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. Informa que la tarifa a la que la empresa hace referencia en sus alegaciones es del contrato suscrito en 2014, pero no del que efectuó en febrero de 2017. Ha pedido la grabación del contrato.

Posteriormente le han ido haciendo más subidas por lo que nunca le han respetado su cuota que era de 32 euros al mes.

Solicita que le reintegren la cantidad total de 489,98 euros.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2018, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 240,11 euros**.

El reclamante manifiesta que en fecha 1 de febrero de 2017 se realiza la contratación telefónica aceptando una cuota mensual de 32 euros, que nunca se ha aplicado. La empresa no aporta la grabación de la contratación solicitada a pesar de haber sido requerida por escrito con tal finalidad.

Examinada la facturación emitida desde marzo de 2017, se comprueba que en ningún momento se ha aplicado la cuota de 32 euros acordada. Por ello, teniendo en cuenta las cantidades abonadas hasta ese momento :624,11 euros, menos lo que debiera haber abonado :384 euros, procede el reintegro de la cantidad señala: 240,11 euros.

Se considera que la empresa debe respetar esta tarifa (32 euros) durante un periodo de 12 meses – es decir desde la facturación de marzo de 2017 a febrero de 2018- y no de forma indefinida, debiendo asumir desde esa fecha ( marzo de 2018) todas las modificaciones de tarifa que de conformidad con al normativa aplicable procedan, o cursar la baja sin penalización asociada a tarifa, caso de existir.

Para recibir las facturas en formato papel, debe el usuario solicitarlo directamente a la compañía.

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

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.



## Comunidad de Madrid

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, 14 de enero de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL