



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06604.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de febrero 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: se contrata una oferta de 47 euros al mes con 3 meses de TV gratis. Pasados esos tres meses solicita la baja de la TV pero no le hicieron caso y le han seguido cobrando por este concepto de igual forma le cobran por un servicio que no ha contratado.

Solicita que le rectifiquen la factura de 151,47 euros cobrada y que le cobren lo que realmente contrató que fueron 38 euros al mes. Indica en algún escrito que ha tenido que devolver los equipos asumiendo un coste de 12 euros.

En fecha 5 de noviembre de 2018 la empresa expone que el incremento de la factura se debe al cobro de una cuota por adelantado. La reclamante se dió de alta el 23 de julio de 2018 y la desactivación del servicio de TV fue efectuada el 6 de julio de 2018 y las líneas 91241 .. 666...637... los días 19,26 y 24 de octubre respectivamente.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 21 de enero de 2019 y se opone a la reclamación reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. El 22 de agosto de 2018, realizó un abono por importe de 21,33 euros.

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 reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad de 113,47 euros** correspondiente a la diferencia de la cantidad acordada 38 euros, según manifestaciones de la usuaria, y la cantidad consignada en la factura emitida el 22 de julio de 2018.

A la vista de la solicitud formulada por la reclamante y de los documentos que constan en el expediente, se comprueba que el contrato no detalla tarifa y/o Condiciones aplicables. Asimismo carece de fecha y no se ha desvirtuado la alegación que formula la reclamante, cuando indica que su tarifa es de 38 euros.

Por otro lado la empresa manifiesta en sus alegaciones de fecha 5 de noviembre de 2018, que el alta es de fecha 23 de julio de 2018, siendo los periodos controvertidos anteriores al periodo de facturación.

Respecto de la situación de alta de la línea [REDACTED] que la empresa cita en sus alegaciones (y de la cual este Órgano carece de datos), si sigue activo, y la usuaria no desea continuar con él, deberá contactar personalmente con la compañía, para que le ofrezcan opciones disponibles o en su caso formular si fuera su voluntad, la baja del mismo.

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

Previa 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, 18 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL