



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06656.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] 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.

[REDACTED] 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: Con fecha 17 de noviembre de 2017 contrata con [REDACTED] una portabilidad desde la empresa [REDACTED]. La oferta contratada fue pactada en 56,83 euros. El paquete de contratación se compone de dos terminales móviles, 4 líneas móvil, fija, fibra y una línea de regalo. Con fecha 10 de noviembre de 2017 le dice a la empresa que restrinja la línea de regalo y con fecha 1 de diciembre de 2017 mediante sms le comunican que se cambia de tarifa de contratación y que tendrá que pagar una penalización y llega la de 6 de enero de 2018 con 334,36 euros.

Durante estos meses ha realizado diferentes reclamaciones y en ningún momento realizó cambio en la contratación.

Solicita devolución íntegra de lo cobrado de más y solicitud de la aplicación de la tarifa ofertada. En total reclama la cantidad de 1.353,69 euros menos la tarifa de 56,86 euros x 10 meses (desde enero a octubre de 2018).

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

La empresa mediante escrito de 30 de noviembre de 2018 presenta alegaciones indicando que no tienen constancia de que el cliente haya recibido oferta por la que pagaría la cantidad de 56,86 euros asociada a una línea fija y varias móviles. Indican que la facturación es correcta y que el cliente se encuentra al corriente de pagos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que durante el año que ha tenido la tarjeta no la ha usado y es conocedor de esta situación porque el 30 de noviembre le salta un mensaje diciendo que ha cambiado de tarifa. Desde el primer momento indicó que no quería tarjeta de ningún tipo.

Al llegar la primera factura por importe de 334,36 euros acude a la tienda y es informada de que esa cuantía se le irá descontando de sucesivas facturas. No sucede así y pone la primera queja ya en ese primer momento.

Después de muchos intentos por solucionarlo, no lo consigue y finalmente se ha dado de baja en diciembre de 2018, incluso paga la penalización que le cobran.

Asimismo informa que los terminales están abonados.

Aporta la publicidad que le sirvió de base para la contratación, ya que por más que lo ha solicitado nunca le han enviado ningún documento escrito con las condiciones.

La parte reclamada da por reproducida sus anteriores alegaciones.

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 la pretensión del reclamante**, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 1066,38 euros** correspondiente a la diferencia de facturación emitida desde enero de 2018 a enero de 2019.

Consta documentado que la tarifa aplicada en estas facturas, no se corresponden con las cuantías establecidas en la promoción de la empresa que sirvió de base para la contratación de los servicios ofrecidos.

La empresa no ha desvirtuado estas manifestaciones ni aporta contrato con diferentes condiciones aplicables.

El reclamante acredita haber realizado varias reclamaciones, sin que en ningún momento hayan sido atendidas, por lo que se considera que la baja en el servicio ha sido involuntaria y no procede imponer ningún cargo por penalización.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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

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, 05 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL