



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06803.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 disconformidad con la facturación de 75 euros de penalización el ADSL, servicio que no tenía contratado, sólo tenía contratada la línea desde 2003. Reclama y reconocen el error y ahora le deniegan la devolución. Reclama la devolución de 75 euros. Adjunta copia de la factura y justificante bancario.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que con posterioridad a la contratación inicial con fecha 23 de agosto de 2017 se aceptó un descuento del 25 % en la cuota de la línea fija con un compromiso de permanencia en la tarifa de 12 meses o en su defecto el pago de 75 euros (adjunta copia del correo electrónico). La reclamante disfrutó del descuento desde la factura de 2 de septiembre de 2017 hasta la fecha de baja el 15 de junio de 2018, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia, por lo que el cargo reclamado es correcto. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en ningún momento se recibió notificación del cambio de cuota, por ninguna vía de comunicación, y por lo tanto no la aceptó. En el correo electrónico que remite la empresa se indica compromiso de permanencia de 12 meses, servicio no contratado por lo que es imposible el descuento.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que no es posible aportar copia del contrato.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta copia del contrato, que la facturación aportada al expediente refleja que no estaba contratado el servicio de ADSL, por lo que es improcedente el cargo "penalización incumplimiento permanencia ADSL" por importe de 75 euros de la factura de 6 de julio de 2018 que la empresa reclamada debe anular, y se considera desproporcionado el importe del descuento aplicado sobre la Tarifa Plana de Voz con un importe de céntimos en cada factura con el importe de la penalización, que además no prevé ni se ha aplicado el correspondiente prorrateo de acuerdo con el periodo durante el cual se hubiera disfrutado del descuento. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **75€**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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. 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 20 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.

Madrid, 15 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL**

