



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06856.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de febrero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en incumplimiento de las condiciones ofertadas por parte de la compañía. Con fecha 4/01/2018 contrató tarifa Love, por importe de 48,95 euros/mes, con un descuento del 50% en la tarifa durante 12 meses (desde el segundo mes) que incluye fibra 300 Mg (3 meses y luego 50Mg), línea fija, móvil y una segunda línea móvil gratuita. Posteriormente (5/01) ofrecieron un descuento adicional del 40% sobre la tarifa durante 12 meses. El 22/03 le confirman que había pasado a 50 Mg y no le subiría la tarifa. La portabilidad de la línea móvil se efectuó la noche del 7/01, dejándole casi un día sin línea ya que la tarjeta Sim estuvo disponible el lunes 8. La instalación de la fibra se realizó el 29/01 (25 días desde la contratación debido a una serie de incidencias que no le solucionaban), durante ese tiempo le ofrecieron un descuento adicional de 18 euros. Estuvo sin teléfono durante unos días. Se le ha cobrado por la segunda línea cuando era gratuita; durante varios meses no se le ha aplicado el descuento del 50%; en agosto le indicaron que no existía el descuento del 30% a pesar de que se le había aplicado en meses anteriores. Ha reclamado varias veces; dicen que harán devolución en la siguiente factura pero lo hacen mal y siguen sin aplicar los descuentos adecuados. Hasta el 21/08 no consiguió que le enviaran las facturas. Solicita el cumplimiento de los términos de la oferta comercial suscrita aplicando la tarifa inicialmente contratada (descuentos del 50 y 30% sobre la tarifa total durante 12 meses; segunda línea móvil gratuita); rectificación de la facturación emitida y reintegro de los importes abonados en exceso que, al 27/08/2018, ascienden a 89,60 euros (82,23 euros por facturas del 12/04 al 11/08/2018 y 7,37 euros por un cargo en su cuenta, efectuado el 22/02/2018, que no corresponde a ninguna factura).

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta que con fecha 4/01/2018 se asignó la oferta aceptada: tarifa Love Esencial (fijo y móvil), con una cuota mensual de 48,95 euros, impuestos incluidos, durante 3 meses y después 58,95 euros, impuestos incluidos; descuento del 50% en la cuota durante 12 meses, a partir de la segunda factura; otra línea móvil con cuota cero durante 12 meses. El 5/01, descuento adicional del 30% durante 12 meses, en la cuota del pack Love Esencial. Se realizó una devolución de 27,62 euros, impuestos incluidos, por la no aplicación de la oferta citada que quedó reflejada en facturas de fechas 12/06, 12/08 y 12/09/2018. Desde factura de fecha 12/09/2018 se aplicó una devolución de 40,67 euros, impuestos incluidos, en relación a los descuentos ofertados (50 y 30%) y al coste de la cuota de la línea móvil que estará vigente hasta la factura de fecha 12/01/2019. El cliente se encuentra al corriente de pago al 1/02/2019.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La parte reclamante mediante escritos, incluidos en expediente, manifiesta: en el de fecha 3/12/2018, su disconformidad con lo alegado por la compañía; en su solicitud inicial ya tuvo en cuenta esas devoluciones para realizar los cálculos; no sólo no han aplicado los descuentos si no que han estado aplicando una tarifa mayor que la contratada; al 30/11/2018 le corresponde una devolución de 82,51 euros, cantidad de la que solicita su reintegro más 4,95 euros que tuvo que abonar por la carta certificada que les envió, a decir 87,46 euros total. En el de fecha 11/02/2019, actualiza la cantidad pretendida a 103,31 euros por las facturas de 12/2018 y 1/2019, a parte del tiempo que le han quitado en todo el proceso de reclamación (unas 20 horas) y disponer de su dinero. Con fecha 1/02/2019 portó a otra operadora.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto aunque quedan acreditadas las condiciones contratadas el 4/01/2018 (tarifa Love Esencial fijo y móvil por importe de 48,95 euros durante 3 meses y 58,95 euros después con un descuento del 50% durante 12 meses, a partir de la segunda factura, y una nueva línea móvil Love Básico a cero euros durante 12 meses) y el descuento adicional (del 30% durante 12 meses en la cuota de la tarifa) efectuado el 5/01/2018, a la vista de las facturas aportadas, emitidas desde la de fecha 14/04/2018 a la de 14/01/2019, ambas inclusive, se constata que:

- El importe por el que se contrató la cuota del pack Love Esencial a partir del tercer mes (58,95 euros) no se ha aplicado en ellas, sino que se está facturando por importe inferior, (51,95 euros, impuestos incluidos, a excepción de la factura de fecha 14/04/2018 que ascendió a 55,18 euros, impuestos incluidos).
- En la segunda línea móvil Love Básico constan facturados diferentes importes por una cuota que se ofreció gratuita durante 12 meses.
- Se está facturando, entre otros, el importe de 2 euros, impuestos incluidos, por identificación de llamadas, servicio adicional que no está incluido en las condiciones que se contrataron.

Por ello y desconociendo las posibles devoluciones que las partes manifiestan haberse efectuado, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de TREINTA Y TRES EUROS CON SETENTA CÉNTIMOS (33,70 euros)**, impuestos incluidos que ha facturado por la línea móvil Love Básico, ofrecida a coste cero, en las facturas mencionadas, no procediendo el reintegro por el resto de la cantidad pretendida.

A meros efectos informativos, la parte aquí reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras, las reclamaciones por daños y perjuicios, no existiendo, en consecuencia convenio arbitral válido al respecto.

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, 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



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral