

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06858.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de enero de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 2 de octubre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 de diciembre de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que incumple la oferta contratada el 21/02/18 de 53€/mes, IVA incluido, por el Fijo + Fibra 300 Mb + TV + líneas móviles. Solicita que la facturación se ajuste a lo contratado y la devolución de las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, toda vez que no consta en el expediente haberle trasladado de la solicitud de arbitraje con anterioridad a la convocatoria de la presente audiencia, no habiendo podido contestar a la demanda, ni dar traslado de la misma a la otra parte.

Celebrándose la **audiencia oral el 21 de enero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado ambas partes por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, leídas ahora las alegaciones de la empresa reclamada, desde luego no le han devuelto los 127,29€ a los que hace referencia y las facturas no cumplen la oferta contratada, pues todos los servicios entraban en los 53€. Solicita le devuelvan 420,73€, con arreglo al cuadro que adjunta, cantidad cobrada en factura por encima de los 53€.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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 parte reclamante** por cuanto, vista la oferta escrita realizada en tienda, revisados los contratos suscritos el 20/01/17 y el 21/02/18, así como la facturación emitida en todo el ejercicio 2018; se concluye que en la oferta suscrita no incluía la línea móvil [REDACTED] que es objeto de facturación aparte del resto con una cuota mensual de 33,06€, más IVA.

Pero no habiendo justificado la operadora el cambio de tarifa aplicado (de Plan Móvil M a Plan Red M) en la citada línea a partir de febrero de 2018, estando con anterioridad incluida en el plan [REDACTED] Internet hasta 30 Mbps, se acuerda que la operadora reintegre a la reclamante la cantidad de 210,36€, importe correspondiente al 50% de la cantidad reclamada, no procediendo mayor abono.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 210,36€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de



conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

