



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06939.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de febrero 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: en septiembre de 2015 realiza portabilidad de [REDACTED] en su línea de teléfono 91239...y la conexión a internet. En mayo de 2016 le ofrecen una tarifa para la móvil con descuentos especiales con la única condición de realizar la portabilidad de la línea fija e internet.

Se realiza la portabilidad y no se aplica la oferta, durante meses reclama la aplicación de la oferta y acaba dejándolo por imposible.

En mayo de 2018 [REDACTED] le vuelve a hacer una promoción y tras aceptarla no se aplica. Figura la paquetización de sus servicios con descuentos en TV y diferentes plataformas (fútbol HBO etc). Pasa de pagar 70-75 euros a 130 euros y le activan servicios fuera de la oferta. La empresa le dice que tiene una deuda de unos 100 euros de los meses de octubre a diciembre de 2018.

Solicita que le anulen la deuda y que le apliquen la oferta con carácter retroactivo desde la oferta inicial en mayo de 2016 y que le devuelvan las cantidades cobradas en exceso.

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. Informan y aportan justificante de pago de abono de 99,51 euros en su momento reclamados por la empresa. Indica que el 17 de mayo de 2018, le ofrecen por todos los servicios la tarifa de 64 euros durante un año. Concretan su pretensión, debiendo reintegrarles la empresa la cantidad de 547,98 euros correspondiente a las diferencia cobradas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, mediante escrito de fecha 8 de enero de 2019. Expone que en la actualidad el cliente tiene unificados los servicios: línea fija 91239... asociada a un servicio de fibra 50 Mb y servicio TV total, paquete fútbol gratuito, hasta 2019, y tres líneas móviles.

La cuenta del cliente presenta un importe pendiente de pago que asciende a 125 euros por cuotas y consumos realizados en las facturas de agosto y septiembre de 2018, cuya reconversión solicitan.

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 solicitante DESESTIMANDO la reconversión planteada por la empresa.

La entidad reclamada debe **reintegrarle la cantidad total de 363,50 euros**, correspondiente al 50% de la cantidad reclamada (527,98 euros) por la diferencia de importes abonados en las facturas que abarcan desde el mes de junio a diciembre de 2018 en cuanto a la aplicación de la tarifa de la promoción ofertada y detallada en su reclamación.

Asimismo incluye el reintegro de la cantidad de 99,51 euros abonada por parte del usuario en fecha 21 de diciembre de 2018, ya que queda acreditado que en ese periodo estaba de alta con otra operadora para la misma numeración fija 91239...

No acredita la empresa que el reclamante adeude cantidad alguna, no consta requerimiento de pago o suspensión temporal de línea.

Ninguna de las dos partes acredita en forma fehaciente el contenido exacto de la tarifa y/o promoción aplicable a pesar de haber sido requeridas con tal finalidad, por lo que en equidad se considera que la diferencia de importes facturados, debe ser asumida entre ambas partes.

A partir de la recepción del presente Laudo, debe el reclamante decidir si continúa o no disfrutando de los servicios de la empresa, con las condiciones que estén vigentes en este momento, sin que se le puedan aplicar penalizaciones asociadas a permanencia.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

Prevía 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, 04 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL