



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06955.6 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de noviembre 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 Competitividad.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 19 de agosto de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de octubre de 2019 **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 07/05/19 de 36€/mes por los servicios de fijo + fibra 600 Mb + móvil con llamadas y datos ilimitados + móvil con 10 Gb y un año gratis de [REDACTED], solicitando el ajuste de la facturación a la contratación realizada.

La parte reclamada ha manifestado que, revisados sus archivos, la reclamante suscribió la oferta adjunta por 84,99€, IVA incluido, al mes. Motivo por el cual ha procedido a realizar un ajuste de 46,27€, importe correspondiente a la diferencia de cuota facturada desde el 22 de



junio hasta el 22 de septiembre de 2019, quedando tras el mismo una deuda de 241,95€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 14 de noviembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, el 7 de mayo le ofrecieron por 36€/mes, IVA incluido, los servicios de fibra, móviles y fijo. Llevó a cabo la grabación de la contratación ella misma, no habiendo recibido contrato alguno de la operadora. Pero ya desde la primera factura le cobran mucho más. Reclama por teléfono y en la tienda [REDACTED] hasta que decide acudir a la OMIC y presentar también una denuncia en la comisaría, denuncia a la que finalmente ha renunciado expresamente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto escuchadas las dos grabaciones aportadas por la reclamante, relativas a la información recibida y a la contratación suscrita el 17/05/19, en las que expresamente se manifiesta que por el Pack [REDACTED] One Ilimitado Super iba a pagar únicamente 36€, IVA incluido; visto el precio aplicado de 84,99€, IVA incluido, de la tarifa objeto de controversia y revisada la facturación aportada, emitida desde junio hasta septiembre de 2019, ambas inclusive, se confirma que la cuota facturada de 84,99€ no se corresponde con la ofertada y contratada de 36€.

Debiendo la operadora deducir de la deuda reconvenida de 333,48€, la diferencia mensual facturada de más de 48,99€, IVA incluido, ($84,99€ - 36€ = 48,99€$), quedando ésta en 137,52€, IVA incluido, cantidad que la reclamante deberá pagar.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 137,52€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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.



Comunidad de Madrid

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

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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**

