

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07166.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de marzo 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 Mujeres y Consumidores de Madrid.

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

Recibida con fecha 16 de octubre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de febrero 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 el cambio de tarifa padecido a los pocos meses en la tarifa Love contratada el 1 de agosto de 2017. Solicita la aplicación de la tarifa contratada y el reintegro de todas las cantidades cobradas indebidamente (165€).



La parte reclamada ha manifestado que la línea [REDACTED] se activó el 03/08/17 con la tarifa Habla, adquiriendo el 13/09/17 un terminal a plazos y 24 meses de permanencia. Con fecha 27/11/17 contrató los servicios de Fibra con la tarifa Love sin Limites, pero no pudiéndose activar por motivos técnicos, ha procedido aplicar de nuevo la tarifa Habla, realizando un ajuste de 23,36€ a favor del reclamante, aplicado en factura el 12/12/18.

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de marzo de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que habiendo contratado en agosto de 2017 el servicio fijo + internet + móvil por unos 38,43€/mes con la tarifa Habla, y un terminal por 14€/mes, resulta que casi todas las facturas exceden la citada cuantía. Por un lado, le cambiaron la tarifa a Love sin límites sin haberlo contratado, por otro le facturan una serie de descargas o suscripciones que desconoce qué son, y en todo caso, no se cumple la oferta contratada. Solicita la devolución de 165€, cantidad pagada de más.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, visto el contrato suscrito del servicio [REDACTED] con la tarifa Habla y revisada la facturación emitida, teniendo en cuenta el cambio de tarifa (Love sin Límites) padecido y el abono de 23,36€ realizado por la operadora; no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor siendo la facturación emitida correcta, no procediendo reintegro alguno.

NO ENTRANDO A CONOCER de los servicios de aplicaciones a terceros facturados por estar expresamente excluidos de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la operadora, quedando expedita la vía judicial al respecto.

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.

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

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.

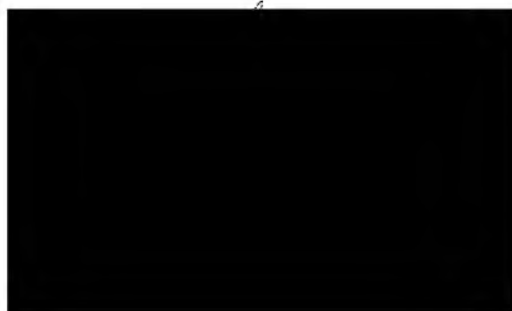
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración 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**

