



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07916.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de abril de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

en representación de ARBITEL 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 que contrató un paquete de internet y telefonía denominado XS, pero las condiciones que le ofrecen no se corresponde con lo facturado, no le envían el contrato, pero hay una grabación donde aparecen especificadas las condiciones iniciales. El coste del paquete es 35,50 euros/mes, los seis primeros meses; 44,50 euros/mes los seis meses siguientes y a partir del año 71,50 euros/mes, IVA incluido y permanencia de un año. Desde la primera factura emitida cambian las condiciones facturando cantidades más elevadas sin justificar. Solicita la devolución del importe cobrado de más.

La parte reclamada alega que la facturación ha sido correcta, según la grabación la oferta consistía en un paquete fibra 50Mb + S, una línea Mini XS y una + Línea S por un importe de 35,50 euros, impuestos indirectos incluidos, los seis primeros meses, importes correctamente facturados. La TV esencial, tenía gratis los tres primeros meses, pasando a tener un coste de 1,00 euros, impuestos indirectos incluidos, así mismo tenía activado otros servicios como el identificador de llamadas o el secure net por lo que el coste de la factura se incrementaba. En fecha 1 abril de 2018, se realizó una modificación de las tarifas que se le notificó en la factura con fecha 8 de febrero de 2018.

La parte reclamante alega que no considera resuelto el conflicto, ya que la cantidad estimada por devolver es insuficiente, los productos promocionales no se han utilizado ni activado, ningún teléfono tenía activado otros servicios y la grabación que envía está manipulada. Solicita se le devuelva la diferencia, 195,12 euros.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas todas las facturas facilitadas por las partes, se observa que no se ha aplicado correctamente los descuentos ofrecidos durante el periodo facturado de 8 de noviembre de 2017 a 8 de junio de 2018, (facturas fechas de emisión 8/12/2017 al 08/07/2018), por lo que **la empresa reclamada debe devolver a la reclamante la cantidad de 195,62 euros, impuestos indirectos incluidos**, resultante de aplicar 35,50 euros en los seis primeros meses de contrato, 45,50 euros en los dos siguientes y el abono como rectificación de factura.

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

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 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

Previo 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.

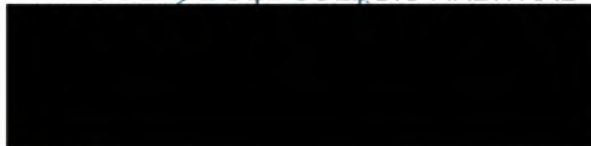


Comunidad de Madrid

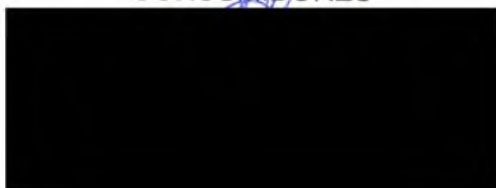
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

