



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08036.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 la disconformidad con la facturación emitida porque no aplican la oferta contrada para la línea fija, móviles fibra y TV gratis, según la cual aplicarían un descuento del 50% sobre la tarifa durante doce meses resultando una cuota de 38 euros. Compró un terminal a plazos de 19 euros, y pagó 40 euros (adjunta documento bancario de fecha 9 de noviembre de 2018) para que no le cortaran las líneas, en marzo anuló la domiciliación bancaria por los cobros abusivos, y ha pagado la mayoría de las facturas, y según lo indicado por [REDACTED] por tarjeta bancaria, y mediante grabación de voz al servicio de atención al cliente.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la cuota mensual se ajusta a la oferta comercial. A la cuota hay que restar cuotas de pago a plazos y cargos adicionales en concepto de retraso en pago o consumos. El reclamante adeuda 173,46 euros, deuda sobre la que formula reconvencción.

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 aporta escrito alegando que la empresa no aplica el descuento contratado, reclama y no lo arreglan. Acude a una tienda y tiene conocimiento que le han dado de alta un contrato sobre el que sólo solicitó información. Solicita la aplicación del descuento desde el principio, abono de las cantidades cobradas de más y una atención comercial. Asimismo, comparece mediante representante, que manifiesta que la oferta que contrató incluía línea fija, fibra, una línea móvil, y otra adicional con establecimiento de llamada, y la TV + HBO. Le ofrecieron un módem USB que dijo que no quería, y la línea [REDACTED] + Vacaciones tampoco la quería y le dijeron que era gratuita. Las tarjetas del USB y de la línea +Vacaciones están precintadas. Llamaba todos los meses para reclamar le hacían un ajuste le decían la cantidad que tenía que pagar y lo pagaba, pero en agosto dejan de hacerle los abonos y se fue acumulando la deuda. Aporta copia de facturación.

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 reclamada aporta escrito alegando que en el desglose de los servicios se observa el descuento del 50% sobre el servicio de fibra desde el 15 de septiembre de 2018 hasta el 14 de junio del presente año. No obstante, se han aplicado abonos por descuento no aplicado en facturas anteriores a la aplicación del citado descuento. El reclamante adeuda 403,76 euros correspondiente a las facturas generadas desde octubre de 2018, cuya reconvención solicita.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que de la facturación aportada al expediente se observa que en las primeras facturas se factura correctamente el pack contratado y el precio, pero se facturan además indebidamente la cuota de servicios que eran gratuitos (+línea vacaciones y TV), y servicios incluidos en el pack ( [REDACTED] fibra), y a partir de la factura de mayo de 2018 se deja de facturar sin justificación el pack contratado facturándose por separado los servicios y sin aplicar el descuento. En la facturación constan numerosas llamadas al servicio de atención al cliente, habiendo manifestado la parte reclamante que realizaba pagos mediante tarjeta bancaria por el importe que le indicaban en el servicio de atención al cliente que le hacía abonos cada mes que llamaba para reclamar, y según la información reflejada en la facturación la parte reclamante iba realizando pagos parciales hasta la factura de noviembre de 2018, incrementándose el importe de la deuda. No habiendo aportado ninguna de las partes el detalle de los pagos y abonos realizados, considerando incorrectos los importes facturados por cuotas de los servicios y los cargos por retraso en el pago, y siendo correctos los cargos por pago aplazado del terminal, la parte reclamante debe abonar 380 euros de las cuotas pendientes del pago aplazado del terminal, y la empresa reclamada debe anular la deuda y los compromisos de permanencia asociados a los servicios.

**ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvención formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de **380 euros**.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 04 de marzo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

