



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08052.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 11 de abril 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 lo siguiente: La compañía ha ofertado una tarifa y precio que no se ha cumplido desde su contratación en el mes de junio 2018. Reclamó, reconocen que existe un error de facturación y que compensarán en la siguiente factura; pasados tres meses sigue sin ser compensada y facturan la cantidad en exceso. Solicitó la grabación (le indican que no existe) y la cancelación de todos los servicios. Le dijeron que no tenían ningún tipo de permanencia pero en la última factura han cobrado una permanencia en la línea móvil. La cantidad que reclama asciende a 93,64 euros (46,30 euros que se excede de la oferta contratada de dos meses y 47,34 euros que han cobrado de penalización).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 17/05/2018 aceptó un descuento del 15% sobre cuota mensual TP de Voz+internet durante 12 meses, llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa 12 meses o el pago de 80,75 euros, exento de impuestos; en la facturación se va registrando la promoción y los precios informados. Disfrutó del descuento hasta la fecha de baja (16/10/2018) momento en que no había finalizado su compromiso de permanencia.

La parte reclamante, mediante escrito incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. El descuento del 15% se aplicó en los meses de mayo, junio y julio, desapareciendo en los siguientes meses. La línea móvil [REDACTED] que era gratuita, desde julio de 2018 es cobrada.

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 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral.

La parte reclamada comparece a la Audiencia mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Manifiestan que la grabación asociada a la contratación es irre recuperable por motivos técnicos. El cliente se encuentra al corriente de pago a fecha 9/04/2019.

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 de la reclamante en base a lo siguiente:

- La operadora no ha acreditado el importe de 47,34 euros, exento de impuestos, reflejado en factura de fecha 27/10/2018, (línea móvil [REDACTED] en concepto de penalización por incumplimiento de permanencia por lo que dicho importe debe ser anulado.
- A mayor abundamiento, se constata que el descuento del 15%, ofertado durante 12 meses según manifiesta la reclamada, se ha aplicado (en la línea móvil mencionada) sólo en tres facturas de las aportadas (de fechas 27/05, 27/06 y 27/07/2018), en el resto no consta aplicado (facturas de fechas 27/08, 27/09 y 27/10/2018) por lo que la penalización facturada no procede tampoco al no cumplir con las condiciones ofertadas al respecto.
- En cuanto a la línea móvil [REDACTED] a la vista de la facturación aportada (facturas emitidas desde la de fecha 27/05 a la de fecha 27/10/2018, ambas inclusive), se constata que se ha facturado su cuota en las facturas de julio y agosto; en el resto de facturas la cuota figura gratis.

Por todo ello, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de NOVENTA Y TRES EUROS CON SESENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (93,64 EUROS)**, impuestos incluidos, pretendida, no procediendo ninguna otra compensación en la reclamación planteada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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.

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.

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

Madrid, 11 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL