



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08167.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 lo siguiente: Con fecha 20/02/2018 se le ofreció una tarifa de adsl+teléfono+bono llamadas a móviles, por importe de 26,96 euros/mes durante 6 meses. Esa oferta sólo se aplicó en el mes de marzo pero no en los meses siguientes. Reclamó varias veces, le informaron que procederían al abono y a fecha 27/11/2018 no se le había abonado su deuda aunque el 14/07 indicaron que el caso había sido resuelto y que se había procedido a la aplicación del descuento en factura próxima de fijo. Solicita el reintegro de 99,60 euros por la diferencia entre lo pagado, desde abril a julio, y lo que se tendría que haber facturado; 24,74 euros por la diferencia de las tarifas (36,24 euros como máximo) y las aplicadas en las facturas desde agosto a noviembre de 2018 (40,96 euros); compensación económica por el gasto incurrido, deficiente asistencia y el retraso en la devolución de las cantidades; que los pagos se realicen por transferencia bancaria a la cuenta donde cargan los servicios; anulación del compromiso de permanencia y que se le proporcione copia de las grabaciones telefónicas realizadas los días 20/02, 1/07 y 10/07/2018.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que para la línea fija no consta asociada la cuota promocionada que indica la titular; tampoco consta grabación de la oferta o promoción de fecha 20/02/2018. No entran a valorar la compensación que solicita. Se encuentra al corriente de pago a fecha 25/01/2019.

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 ni aporta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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** la pretensión de la reclamante por cuanto a la vista de las facturas aportadas, desde la de fecha **3/03/2018 a la de 3/11/2018, ambas inclusive**, se constata que:

- En la primera de ellas (3/03), las condiciones que figuran y el importe a pagar por los servicios se corresponde con los 26,96 euros, impuestos incluidos, manifestados por [REDACTED]. La duración de la "promoción 6 meses cuota adsl" que se refleja es desde el 14/02/2018 al 14/08/2018.
- En la de fecha 3/04, se incrementan las condiciones económicas y la promoción **6 meses** cuota adsl que figura es desde el 14/02/2018 a 2/03/2018, coincidiendo el inicio pero no el tiempo ofertado reflejado en la anterior.
- Hay consumo efectuado, en algunas de ellas, que no está incluido en tarifa contratada (números especiales...) y que debe ser abonado por la reclamante, así como el servicio de identificación de llamadas.

Por ello, y no habiendo sido aportado, a pesar de haberse requerido expresamente, copia de la tarifa, promoción, contrato escrito o grabación telefónica de la contratación, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de CIENTO SIETE EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS (107,61 euros)**, impuestos incluidos, por la diferencia solicitada, de los importes cobrados, en la facturación aportada.

La reclamante, en caso de disconformidad con las condiciones aplicadas, podrá solicitar, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente, portabilidad/baja sin que la compañía facture importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos, no procediendo la aplicación de las condiciones económicas pretendidas, en facturación que se haya podido emitir (a partir de la de fecha 3/11/2018 hasta el día de la fecha) por cuanto no han sido aportadas a pesar de haber sido requeridas.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico producido, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre indemnización por daños y perjuicios de carácter personal padecidos al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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**

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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.

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

Madrid, 07 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL