



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08267.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 22 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: Se cobró un móvil; un bono internacional de 5 euros durante un año y medio; se aumentó su tarifa de 35 euros a 80 euros aproximadamente cuando la promoción duraba 2 años; penalización de 200 euros cuando no tenía permanencia. El importe que reclama asciende a 433,62 euros.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente, y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que aceptó un descuento del 100% sobre el servicio fibra, con un compromiso de permanencia de 24 meses (del 1/01/2018 al 31/01/2020). El servicio fue dado de baja el 17/08/2018, efectuándose un cargo de 168,92 euros, impuestos no incluidos en concepto de penalización por dicho incumplimiento. El descuento promocional del 50% en la línea [REDACTED] finalizó el 30/04/2018. Con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa (1/04/2018) podría haber solicitado un cambio de plan de precios, sin penalización o bien seguir utilizando el servicio que conlleva la aceptación de las nuevas condiciones. El importe pendiente de pago asciende a 333,37 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas en agosto y septiembre de 2018, cuya reconvención expresa solicitan.

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que el terminal que le están facturando nunca se lo han proporcionado; no veía las facturas porque o no se las mandaban o las enviaban a su domicilio anterior. En cuanto al bono internacional, sólo lo contrató para el mes de diciembre de 2016; ha llamado en numerosas ocasiones reclamando su exclusión y aún así han estado descontando su importe.

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 reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones, importe adeudado 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 toda vez que la parte aquí reclamada **no ha acreditado**:

- El importe de **231,23 euros, impuestos incluidos**, que ha facturado por "cancelación contrato compromiso", en factura de fecha **1/09/2018**, que figura pendiente de pago, **por lo que dicho importe deberá descontarse del total a pagar** de la factura en cuestión.
- La adquisición y entrega del dispositivo, asociado a la línea móvil, cuyas cuotas se están facturando (a razón de 3,63 euros/cuota sin impuestos) por lo que habiendo manifestado doña M^a Dolores no haber adquirido ningún terminal, **las 20 cuotas que constan facturadas** (según se desprende de la factura de fecha 1/09/2018) deberán ser reintegradas, a decir 87,85 euros, impuestos incluidos.
- La contratación de un "bono internacional", cuyo importe se ha estado aplicando mensualmente en la línea móvil, durante 2017 y parte de 2018, a razón de 5 euros/mes, sin impuestos, por lo que el total facturado deberá ser reintegrado. Ahora bien, la reclamante no ha aportado todas las facturas implicadas y en alguna de ellas, no consta facturado su importe o bien se ha hecho uso del mismo. Por ello la cantidad a reintegrar asciende a 72,60 euros, impuestos incluidos, por 9 facturas de 2017 (de fechas 1/01; 1/02; 1/04; 1/05; 1/06; 1/07; 1/08; 1/10 y 1/11/2017) y 3 facturas de 2018 (de fechas 1/03; 1/06 y 1/07/2018) en las que se ha facturado el bono y no constan llamadas internacionales.

Por todo ello, siendo 109,40 euros el importe que consta pendiente de pago (por las facturas de fechas 1/08 y 1/09/2018-rectificada-) y 160,45 euros el importe que figura a favor de doña M^a Dolores, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad diferencial de CINCUENTA Y UN EUROS CON CINCO CÉNTIMOS** (51,05 euros), impuestos incluidos, no procediendo ningún otro reintegro en la reclamación planteada. Se constata que en la factura de fecha 1/02/2018, figura la notificación al cliente de modificación de tarifas, aplicable a partir del 1/04/2018, informando de su derecho a solicitar la baja, sin penalización, en caso de disconformidad con las mismas.

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.



Comunidad de Madrid

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, 22 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL