

LAUDO ARBITRAL

N/R: 05 - ARBC - 08441.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 06 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALLES:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: tenemos contratado con [REDACTED] servicio internet+llamadas nacionales gratis+ 240 minutos/mes a móvil gratis + línea [REDACTED] Hasta el mes de octubre han tenido un descuento en factura en concepto de cuota mensual pack ahorro internet..." cuyo importe es de 24,95 euros al mes vinculado a mantener la línea de móvil contratada como indican en la factura descuento cuota mensual internet por 24.95 euros al mes mientras mantenga tarifa móvil contratada.

En la facturación del mes de noviembre, deciden eliminar dicho descuento no habiendo cambiado ninguno de los productos contratado. En dicha factura siguen constando el texto dónde indican que se aplica el descuento de 24,95 euros.

Solicita que se respete el acuerdo que figura en la factura y le devuelvan lo cobrado de más en el mes de noviembre y si fuera necesario, lo que se facture de más en los meses siguientes.

La empresa mediante escrito de fecha 25 de abril informa que la reclamante modificó las condiciones contratadas inicialmente y acepta un descuento con fecha 30 de octubre de 2017, por tanto ha disfrutado de la misma hasta el 16 de octubre de 2018. Se acredita información y consentimiento del que disponía el cliente.

La reclamante mediante escrito de fecha 27 de mayo de 2019 expone que el descuento se ofertó de por vida. Adjunta copia del sms recibido en el que se aplicaría a partir del 15 de septiembre de 2015.

Señalan que en las facturas dice “descuento cuota mensual internet por 24,95 euros/mes mientras mantenga tarifa móvil contratada”



Comunidad de Madrid

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 no comparece a la audiencia ni presenta nuevas alegaciones dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de septiembre de 2019 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las alegaciones presentadas con anterioridad y adjuntan copia de un mail para su conocimiento. Señalan que en la facturación se van registrando tanto la promoción como los precios informados.
La reclamante se encuentra al corriente de pagos.

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** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle** la cantidad total de 271,62 euros por el descuento no aplicado en la facturación emitida entre los meses de noviembre de 2018 y septiembre de 2019 (fecha en que se emite el presente laudo), correspondiente al concepto: "*descuento cuota mensual internet*".

La empresa debe mantener dicho descuento, tal y como aparece reflejado en las facturas "*mientras mantenga la tarifa móvil contratada*",- con independencia de que la empresa pueda comunicar otras modificaciones a las condiciones vigentes de acuerdo con el procedimiento establecido en esta materia conservando la interesada el derecho a cursar su baja sin penalización alguna.

La compañía no acredita modificación de tarifa a partir del 15 de octubre de 2017 y en consecuencia no queda probado que dicho compromiso finalizase doce meses después. La empresa aporta transcripción de un texto en el que no aparece ni la fecha de emisión ni justificación de su recepción por parte de la reclamante.

La usuaria aporta publicidad de la empresa recibida en septiembre y octubre de 2018, referida a aumento de velocidad gratis de la fibra, sin hacer ninguna otra mención a cambio de tarifas o condiciones.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 06 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL