



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03378.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 0/#####

En Madrid, a 16 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Confederación de Consumidores y Usuarios, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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: Respecto a las líneas ##### y 6474 que mantiene con la operadora reclamada desde enero de 2017, le estaban aplicando un descuento retención del 50% durante 12 meses, con un compromiso de permanencia de 12 meses. En el mes de diciembre de 2018 le envían un SMS al móvil con un enlace en el que indicaban "descuento 60 euros al año, te descontamos 5 euros al mes en tu factura" y al llamar por teléfono, le dicen que se aplicaría al descuento adicional que tenía. Pagaría en total unos 30 euros al mes, por lo que aceptó la oferta. Le envían además un router multimedia gratis.

En el mes de enero de 2019, le cobran un importe de 56,90 euros. No aplican el descuento de 5 euros y le cargan 8,22 euros en concepto de gastos de envío por el router.

Solicita que le rehagan las facturas conforme a lo contratado: 30 euros durante 12 meses, y le devuelvan el dinero indebidamente abonado.

La escrita de fecha 13 de mayo de 2019 presenta alegaciones indicando que el cliente aceptó un descuento del 50% para la línea 6474 en fecha 11 de enero de 2018 durante 12 meses y se aplica de forma correcta. En fecha 24/12/18 el cliente acepta para las líneas ##### y 6474 el envío de un router y un descuento de 5 euros durante 12 meses. La facturación es correcta y adjuntan copia de factura de abril de 2019 para su conocimiento. El cliente se encuentra al corriente de pagos.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Señala que hasta diciembre de 2018 pagaba 35 euros y como en enero le giran una factura de 56,90 euros a pesar de los descuentos ofrecidos, se pone en contacto con la empresa y le hacen una serie de descuentos durante los tres meses siguientes, pero luego vuelven a superar los límites. En este acto señala que la cuantía del router no la reclamaría ahora por las explicaciones ofrecidas por la empresa. Su petición es que le reintegren el total de la diferencia de facturación que abona y la que acordó, que asciende a 229,15 euros. Aporta las facturas.

La parte reclamada comparece a la audiencia, dándose por reproducidas las manifestaciones que se efectuaron en mayo de 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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 110,25 euros correspondiente al 50% de la diferencia de facturación reclamada entre los meses de enero y diciembre de 2018.

La reclamante manifiesta que se le ofrecieron varios descuentos a finales del año 2018, que acababa su anterior promoción, y que le dijeron que a partir de ese momento se le haría un descuento de 5 euros y que pagaría un total de 30 euros al mes. Queda acreditado que en diciembre de 2018 convergen dos de los citados descuentos (50% y 5 euros), pero en enero de 2019 solo aparece el de 5 euros. La reclamante no cuestiona tener conocimiento del comprobante de la oferta que aporta la compañía, pero ésta no aporta el contrato o aceptación de la oferta realizada. Se aprecia que durante tres meses, la empresa hace una serie de ajustes/descuentos que posteriormente no se mantienen.

Por todas estas circunstancias, se estima que ambas partes deben asumir parcialmente este incremento de facturación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.