



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14039.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de mayo de 2024 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que 14-3-23 con el Dpto de Retención gestiona contrato una promoción 50% de los precios con duración 1 año, sin permanencia, por importe iva incluido 63,95 € MES, manteniendo Selección La liga por importe 18,99 € iva incluido + Liga de Campeones 21€ IVA incluido. El 23-5-23 da de Baja liga de campeones. El 18-7-23 da de baja Selección La Liga y el 31-7-23 da de baja paquete Deportes. Ninguno de esos paquetes afecta al Contrato del 14-3-23(Internet +Movil+Netflix) por importe de 63,95 € iva incluido. Por algún motivo [REDACTED] sin su petición ni consentimiento, cambia las condiciones y comienza a facturar cantidades que no coinciden con lo contratado. Presento las reclamaciones oportunas que no son atendidas /rechazadas sin ningún tipo de explicación/respuesta/aclaración. El 7-9-23 procede a la baja total con [REDACTED] y se ejecuta la portabilidad a otro operador.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de un importe total IVA incluido de 98,31 €, por cobro de facturas superior a la oferta comercial por Dpto. de Retención acordada".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre este tema les informo de que, una vez analizadas las alegaciones del cliente y revisados nuestros archivos le detallamos los cambios realizados por el [REDACTED]. El cliente disfrutaba de [REDACTED] ilimitado x2 fibra | M+ Todo el fútbol (CON [REDACTED] hasta el 14/3/23 promocionado 50% 6 meses.

El 16/2/23 activa Paquete deportes 50% 6 meses.

El 14/3/23 (finalizada promo anterior) cliente da de alta:

o Paquete Selección La liga al 50% durante 6 meses. Causo baja el 18/7/23

o Migra a [REDACTED] ilimitado x2 fibra | M+ Ficción y Netflix promocionado 50% 12 meses

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

o Alta Liga de Campeones

19/3/23 migra a [REDACTED]: Max fibra | M+ Ficción y Netflix promocionado 50% 12 meses.

19/3/23 La 2ª línea de Ilimitado x2 pasa a Ilimitada 8Gb

23/5/23 Baja Liga de Campeones

8/7/23 Traslado domicilio finalizado el 10/7/23, perdiendo promoción de [REDACTED] Max al ser zona Regulada por CNMC

18/7/23 Baja Selección la liga

31/7/23 Baja paquete deportes

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es el organismo que se encarga de promover y defender el buen funcionamiento de los mercados en interés de los consumidores y de las empresas.

[REDACTED] está supervisada por la CNMC, y [REDACTED] como marca perteneciente a [REDACTED] está sujeta a dicha supervisión. Esto implica que nuestras tarifas de Fibra y Móvil están reguladas. Es por este motivo por el que no se pudo aplicar la promo.

Comprobamos que se han aplicado las tarifas de forma correcta a excepción del 50% en liga de campeones, que mediante reclamación ya fue atendida y se bonificaron 24,19 €.

En conclusión, consideramos correctamente facturados los importes reclamados y lamentando desestimar las pretensiones del reclamante, esperamos haya sido atendida su reclamación, quedando aclarados los conceptos cuestionados.

En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "El 8/7/23 Traslado domicilio finalizado el 10/7/23, perdiendo promoción de [REDACTED] Max al ser zona Regulada por CNMC y que: "Comprobamos que se han aplicado las tarifas de forma correcta a excepción del 50% en liga de campeones, que mediante reclamación ya fue atendida y se bonificaron 24,19 €". Pero de dicho traslado de domicilio no aporta documento alguno.

2º La mercantil refiere: El 14/3/23 (finalizada promo anterior) cliente da de alta: o Paquete Selección La liga al 50% durante 6 meses. Causo baja el 18/7/23 o Migra a [REDACTED] Ilimitado x2 fibra | M+ Ficción y Netflix promocionado 50% 12 meses o Alta Liga de Campeones 19/3/23 migra a [REDACTED] Max fibra | M+ Ficción y Netflix promocionado 50% 12 meses. De todos estos cambios no queda acreditado que se informará al reclamante.

3º El reclamante aporta documento en el que consta la oferta suscita con la mercantil de fecha 14/03/2023 y en la que aparece un descuento del 50% durante 12 meses.



Comunidad de Madrid



Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no quedando acreditado por la mercantil las nuevas condiciones contratadas después de la oferta suscrita con fecha 14/03/2023 y del conocimiento e información al reclamante.

Por ello, **SE ESTIMAN TOTALMENTE**, las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder al abono del importe de 98,31€ de las facturas de junio, julio, agosto y septiembre de 2023 de importe superior al contratado que era 63,95 € y de la factura de octubre de 2023, el exceso cobrado desde la fecha de baja de la mercantil (07/09/2023).

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 08 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL