



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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. No le importe quedarse con los dispositivos y abonar el importe que reste. Solicita el reintegro de 920,04 euros (201,30 euros por la diferencia entre lo cobrado y lo ofertado desde factura de fecha 14/06/2018 a la de 14/04/2019, ambas inclusive; 718,74 euros por los 12 GB/mes que no le han proporcionado en los 11 meses)

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que 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 del reclamante al quedar acreditado que:

- Con fecha 4/05/2018, se ofertó la tarifa "love familia total" (3 móviles con llamadas ilimitadas, 42 GB, fibra 1GB+TV+fútbol cuya cuota mensual ascendía a 134,95 euros) por importe promocional de 114,55 euros durante dos meses y 124,55 euros posteriormente
- Dicho importe no ha sido aplicado en la facturación emitida (facturas de fecha **14/06/2018 a la de fecha 14/04/2019, ambas inclusive**), objeto de reclamación.
- En dichas facturas, existe consumo adicional efectuado (llamadas especiales, a 901, 901) y otros conceptos (identificación llamadas, dispositivos adquiridos) que no están incluidos en la tarifa ofertada por importe total de 122,09 euros, impuestos incluidos.

Por ello, siendo 1.472,14 euros, impuestos incluidos (1.350,05+122,09 fuera tarifa) la cantidad total que debería haber abonado si se le hubiere aplicado el importe ofertado, en las facturas reclamadas, y 1.551,35 euros el importe total que se le ha cobrado, **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar al reclamante la cantidad diferencial de SETENTA Y NUEVE EUROS CON VEINTIUN CÉNTIMOS** (79,21 euros), impuestos incluidos, que ha facturado de más en las facturas citadas al no haber aplicado el precio ofertado.
- **Informar** por escrito al reclamante, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente, sobre las condiciones de los servicios que viene disfrutando y su precio. Las ofertas tienen una duración en el tiempo por lo que el reclamante podrá, en caso de disconformidad con los mismos, solicitar, en el plazo de dos meses (a contar desde que reciba las condiciones de la operadora), la baja/portabilidad sin que se le facture importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos. Las cuotas de los dispositivos deberán ser abonadas por el [REDACTED]

Aunque ha quedado acreditado que son 42 GB los ofertados y no 30 GB como se está aplicando, no procede el reintegro de 718,74 euros pretendidos (por los 12GB/mes que no se le ha estado proporcionando) al constatarse que no se ha producido perjuicio económico alguno, no habiendo superado los 30 GB aplicados en ninguno de los meses facturados.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 22 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL