



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00094.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de abril de 2018 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 que: el pasado agosto de 2017, recibió una oferta por escrito de [REDACTED], con un coste mensual de 65,4 €/mes, incluyendo dentro de este importe los siguientes servicios: fijo, internet 500 mb con llamadas: 35,4 €, incluye 40% de descuento; 2 líneas de móvil, una incluida en el precio anterior y otra, 670 990 179: 14 €, incluye descuento 40%; televisión, 6€ y paquete de fútbol televisión, 10 €. Sin embargo, desde la factura de agosto de 2017 esta proposición no se está aplicando y, por ello, está pagando del orden de 12 € adicionales, dependiendo del mes. Según varias reclamaciones efectuadas, le han indicado que ahora sólo pueden ofrecer lo mismo a 72 € durante un año. Por ello, reclama las diferencias en las facturas sobre la oferta contratada, así como los pagos de las facturas anteriores, unos 144 €, considerando que no pueden comenzar a cobrar lo indicado hasta septiembre de 2018.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 13 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que han procedido a tramitar el abono de 25,2 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a su disconformidad con las facturas de fechas 22 de septiembre. Octubre y noviembre de 2017, así como la de 22 de enero de 2018. Dicho importe es ingresado en la misma cuenta bancaria que [REDACTED] dispone para sus pagos con [REDACTED]. No es posible aplicar la oferta debido a una incompatibilidad de servicios, por ello se ha procedido a tramitar la revisión de la facturación desde la fecha de la oferta indicada el pasado 18 de agosto de 2017. Tiene la posibilidad de contactar con el departamento de Atención al Cliente y solicitar una oferta compatible con los productos actualmente contratados.



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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que la relación con la reclamada empezó en agosto de 2017 y la promoción adquirida era de 12 meses, a un precio de 65,40 €/mes, tal y como consta en la publicidad que una vez más aporta, sin embargo se le han cobrado 6,51 € de más todos los meses., ello supone que de cobrarse los 12 meses esa cantidad, serían 78,00 € los cobrados de exceso. Adicionalmente hay seis horas de llamadas a Atención al Cliente y los gastos que se han producido por las horas empleadas en reclamar esta situación. El servicio lo están prestando, pero a un coste superior al fijado, por ello solicita que se le devuelva los excesos que se producen en la siguiente facturación: agosto 2017, 76,64 €; septiembre 2017, 75,64 €; octubre 2017, 61,15 €; noviembre 2017, 72,79 €; diciembre 2017, 71,80 €; enero 2018, 71,85 €; febrero 2018, 39,11 € y marzo 2018, 72,15 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, toda vez que el problema de la "incompatibilidad de servicios", alegada por la entidad reclamada para justificar la imposibilidad de aplicar la oferta ofrecida al reclamante, no supone una causa imputable al reclamante, que ha cumplido con sus obligaciones, por lo que, **la reclamada debe devolver al reclamante la cantidad de 48,23 €, cantidad que se estima cobrada en exceso hasta el momento, debiendo respetar la oferta que aparece reflejada en la publicidad fechada el 18 de agosto de 2017**, cuya copia obra unida entre la documentación que se encuentra incorporada al expediente, en la que figura claramente que la cuota a pagar de forma mensual es de 65,40 €, durante doce meses, hasta su vencimiento, en el mes de agosto de 2018, debiendo asumir los efectos derivados de esta circunstancia, la entidad reclamada y no el reclamante.

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.

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



Comunidad de Madrid

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, 18 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL