



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

02925/2015

**RECLAMANTE:** D XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 02 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acXXXitada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL debidamente acXXXitado 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 la disconformidad con la subida de precio, en la tarifa de su línea XXX, aplicada por la reclamada. Contrató en la tienda online, en julio2013, a un precio de 22,50 euros mensuales, durante toda la vigencia del contrato, para siempre, y le están cobrando 42 euros mensuales. Solicita la devolución desde la factura de fecha 18 de marzo de 2015.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 26 de agosto de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que la tarifa que consta para la línea reclamada es la XXX con un compromiso de permanencia en el servicio de 24 meses y en tarifa de 18 meses; el precio de dicha tarifa (42 euros/mes, impuestos incluidos) se ve incrementada por el coste de la gama asociada al terminal elegido (7 euros/mes durante 24 meses). Que en noviembre de 2013, se realizaron los abonos siguientes: 53,74 euros, impuestos incluidos (27,04 euros correspondientes al descuento del 50% de la cuota no aplicada en las facturas emitidas entre el 8 de agosto y el 8 de octubre de 2013); 18,82 euros, impuestos incluidos (igual descuento no aplicado en la factura de 8 de noviembre de 2013). Que en las facturas emitidas entre el 8 de diciembre de 2013 y el 8 de febrero de 2015, se ha aplicado un 50% de la cuota de dicha tarifa XXX por lo que quieren destacar que el descuento se ha estado aplicando de forma correcta durante los 18 meses que duraba la permanencia en el plan de precios y que D.XXX, puede solicitar el cambio de precios, de manera gratuita si está interesada.

La parte reclamante, mediante mail, de fecha 26 de octubre de 2015, muestra su disconformidad con lo alegado por la reclamada y manifiesta, entre otras, que en las condiciones particulares, aceptadas y firmadas, por ambas partes nunca se indica que esta tarifa de 22,50 euros está vinculada al compromiso de permanencia de 18 meses. Solicita que le apliquen la tarifa que ofertan en su contrato de 22, 50 euros.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## 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 solicita que se le siga aplicando en su tarifa, el precio de 22,50 euros mensuales, por el que contrató, y la devolución del importe de 173,50 euros, que corresponde a dicha subida, aplicada desde marzo de 2015 a diciembre de 2015.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito, incluido en expediente y leído ante la reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones.

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 de la reclamante por cuanto, aunque en la información, por la que se contrata, no se indique expresamente el tiempo de duración de la oferta, por la que se aplica el precio de 22,50 euros, impuestos no incluidos, en lugar de 42 euros, impuestos no incluidos, a la tarifa XXX, tampoco se refleja en ella que, dicha promoción, sea por tiempo indefinido o por cualquier otro. Las ofertas son limitadas en el tiempo, al igual que las tarifas. A su vez, figurando en dicha información, los periodos de permanencia (18 meses en la tarifa y 24 meses en XXX), habiendo aplicado la **reclamada**, dicha promoción, durante 18 meses, **deberá mantenerla durante los 24 meses de duración del compromiso de permanencia en la compañía**. Por ello, estando la reclamante al corriente de pago, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de CIENTO DIECISIETE EUROS (117 euros)**, impuestos no incluidos, (correspondiente a 6 meses que restan para completar los 24), pudiendo mantener las facturas con el precio que corresponda a **la tarifa vigente** contratada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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, 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



## Comunidad de Madrid

Previa 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, 02 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX