

LAUDO ARBITRAL

(INTERNET)

N/R.: 00601/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 17 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D.XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acXXXitada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DªXXX, 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 lo siguiente: les han dado información engañosa, iban a informarles del alta de un ADSL y le indicaron que el coste del enganche era gratis y los dos móviles. La tarifa era XXX S de 19 € la primera línea y la segunda línea salía a 13 € con un total de el ADSL y un móvil de 43,20 € y el otro móvil con los 13 €, era un total de 56,20 € al mes y ahora les han informado que ha habido un error de información comercial después de haberles dado de alta les dicen que tenían que pagar el alta del ADSL y los dos móviles a 19 € cada uno. Por ello, solicita que le devuelvan el dinero del alta del ADSL y que le mantengan lo ofertado, que es alta gratis del ADSL y la primera línea a 19 € y la segunda línea a 13 €, que es un total de 56,20 € al mes. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada que, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 2 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 19 de noviembre de 2014, a través de una tienda XXX, se solicitó la activación del servicio ADSL, asociado al teléfono XXX y el móvil XXX, con una tarifa mensual de 24,2 €, impuestos indirectos incluidos. Han realizado un abono de 47,19 €, impuestos indirectos incluidos, que se corresponde al cargo tarificado en la factura con fecha de emisión, 21 de noviembre de 2014, en concepto de alta de la línea ADSL, que será descontado de las próximas facturas que se generen. Con fecha 26 de noviembre de 2014, solicitó un cambio de plan de precios para los servicios que ya tenía activados en la compañía, con números XXX y XXX, a la tarifa XXX S, cuya cuota mensual es de 19 €/mes, impuestos indirectos incluidos, dispone de 200 minutos en llamadas a fijos y móviles nacionales gratuitos, una vez superados los 200 minutos, la tarifa es de 0,24 cent/min 0,18 céntimos de establecimiento de llamada y 800 MB gratuitos de navegación a velocidad hasta 150 Mbps. Para poder disfrutar de la promoción del descuento de 6 €/mes, impuestos indirectos incluidos, en segundas líneas con tarifa XXX S, la primera línea y principal debe tener contratada una tarifa XXX, además todas

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

las líneas deben de estar bajo la misma factura, y en todos los casos los clientes pueden contratar como máximo 4 líneas nacionales a la principal. El reclamante presenta escrito de fecha 20 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que está conforme con que le devuelvan el dinero de alta del ADSL, pero en desacuerdo con la respuesta de XXX, pues su comercial ofreció que contratando ADSL y un terminal con tarifa XXX S, saldría a un coste de alta gratuito (que eso si lo devuelven) y una tarifa mensual de 43,20 € mes (impuestos indirectos incluidos), y contratando un segundo terminal con tarifa XXX S como segunda línea por 13 € al mes (impuestos indirectos incluidos). Se reitera en que le den la tarifa ofertada.

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 alega que el comercial le dijo que le iba a costar la tarifa de un móvil, 43,20 € y la segunda, 13 €, totalizando 56,20 €, pero le llegó la tarifa Base 2, por lo que consultó y le explicaron que además tenía que tener una tarifa XXX, lo que nunca le explicaron con anterioridad, por lo que quiere que le conserven lo que el comercial dijo en un principio, que el coste de lo ofertado ascendía a 56,20 €, mientras que está pagando una diferencia de 6 €, entre los 13 y 19 €. La tarifa a aplicar es la XXX S, e insiste en que en ningún momento le dijeron que tenía que tener la tarifa XXX, y en lo ofertado no aparece nada.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 30 de marzo de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones expuestas en el escrito de fecha 2 de marzo de 2015.

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 totalmente las pretensiones del reclamante**, por lo que como quiera que ni de la oferta presentada al reclamante se desprende la necesidad de estar en la tarifa XXX, ni consta que fuera debida informado al respecto, y sin perjuicio de que se observa que a partir de la facturación del mes de enero, se aplica el Plan XXX procede que **se mantenga el mismo Plan de Facturación, y se realice la devolución al reclamante de lo indebidamente cobrado con anterioridad, que se estima en 24 €, más IVA (5,04 €), que totaliza 29,04 €**

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 Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los



Comunidad de Madrid

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, 17 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX