

LAUDO ARBITRAL

2667 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 13 de octubre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: julio/2013 un comercial de XXX le oferta para “clientes especiales” un terminal a coste 0, con pérdida de todos los puntos contratando la tarifa XXX, con permanencia de 24 meses por 44 €/mes Iva incluido; oferta que aceptó. A los pocos meses se percata que sus facturas superan los 50 €/mes por lo que reclama a XXX (XXX). Solicita: le sean devueltas las cantidades indebidamente cobradas desde julio de 2013 hasta hoy por un importe total de 383,35 €.

La empresa reclamada manifiesta que: el 31/07/13 a reclamante adquirió un terminal XXX vinculado a la tarifa XXX, para su línea XXX, a través del catálogo fidelización, con un compromiso de 24 meses. Cuando se formaliza un Contrato XXX, el cliente puede elegir entre varias opciones (que detalla) y si decide adquirir un terminal, este está adherido a una gama que varía según sus características y funcionalidades, ampliando con ello la cuota del plan y vinculando un compromiso de permanencia. A la facturación de doña XXX se ha sumado a la cuota de la tarifa XXX (42 €) el cargo por gama del terminal (Top) que es de 24 € Iva incluido.

La reclamante presenta un escrito de disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que no ha firmado ninguna cláusula acerca del precio aplazado por el terminal, ya que le informo que era a coste 0 y en las facturas no se desglosa el precio de la tarifa y el del terminal. Que amplía las cantidades indebidamente cobradas por XXX a 580,80 €

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que el 31/07/2013 XXX le ofertó por teléfono la XXX y un terminal a coste 0. Nunca le informaron que tuviera que pagar nada por dicho terminal. En agosto de 2015 portó la línea a otra operadora. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre 411,40 €, por cobro indebido de la tarifa contratada (24,20 € por mes) desde julio de 2013 a julio de 2015.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito manifestando que: el valor del terminal es de 480 €. Se le ofrece con el coste inicial de 0 € al haber escogido un plan de precios XXX, pero se le incrementa la tarifa al estar asociada a la gama del terminal, que varía en función de su modelo. En este caso el terminal pertenece a la gama Top, la más alta posible. No hay constancia que el terminal fuera ofrecido gratuito.

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** la pretensión de la reclamante por cuanto acredita documentalmente que la oferta recibida, XXX, tenía un precio mensual de 44 € (Iva incluido) y estaba vinculada a la entrega de un terminal XXX a coste 0.

Hecho que XXX no desvirtúa, al no aportar documento que acredite que, en las Condiciones del contrato, figure cláusula relativa al incremento de la cuota tarifaria en función de la gama del terminal entregado.

Admitido por la propia XXX que el cargo que incrementó el coste de la tarifa XXX, por gama del terminal (Top) asciende 24 €/mes (Iva incluido), y reconocido por la reclamante que se le han practicado por aquellos descuentos en facturas, se determina por el Colegio Arbitral que XXX reintegre a la Sra. XXX la cantidad por ella solicitada de Cuatrocientos once Euros con cuarenta Cts. (411,40 €).

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la reclamante.

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 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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 13 de octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX