

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 2421/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^aXXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. JORGE FERRE MOLTÓ, en representación de ARBITEL 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 lo siguiente: le ofrecieron por teléfono una oferta y cuando llegó el primer cobro, no tenía nada que ver con la oferta ofrecida y firmada verbalmente por teléfono. Por ello, solicita que le cobren lo que contrató y por los desajustes de cortes de línea y demás le devuelvan lo que le han cobrado de más. Cada mes le cobran una cantidad. Lo valora en 249,87 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 17 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX tramitó alta a fecha 12.12.2014 con la tarifa XXX XXX y la línea XXX tramitó alta a fecha 15.12.2014 con la tarifa XXX Sin Límites. El cliente adquiere un compromiso de permanencia en tarifa de 12 meses. El cliente está al corriente de pago con XXX. La reclamante presenta escrito de fecha 6 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la contestación dada por XXX. Se iba a cambiar de compañía, ya que le ofrecían lo que necesitaba. XXX le llamó para que no se cambiara de compañía y estuvo tres días ofreciéndole ofertas, hasta que llegaron a un acuerdo, que consistió en XXX Sin Límites a 53,95 € + XXX XXX = 7,95 € más un terminal a 6,21 € más otro terminal 0,01 cm más anulación de la permanencia y un cargo de 1 antiguo terminal y un descuento en factura del 40%. Esto quedó grabado. Desde diciembre nunca se le ha respetado lo que contrató, ni tarifa, ni descuentos, ni terminales, ni terminal antiguo. Le tuvieron dos meses sin línea, por eso en febrero y marzo no le cobran las tarifas. Le cobran 90 € o 87 € o 83 € la cuota depende de lo que les dé, le descuelgan 54,035 € y no se le cobran 24 € por terminal. Lo normal sería que le mejorara y no que le empeoraran.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 cuando solicitó la portabilidad de XXX a otra compañía, XXX le hizo una contraoferta, se negoció y mediante voz, se contrató la promoción ofrecida, fruto de la negociación, sin embargo, con posterioridad se comprobó que lo facturado no correspondía con lo contratado. Llamó y le dieron evasivas. Le cobraban cada vez un precio diferente. Se quedó con XXX porque supuso que lo que le ofrecieron unas condiciones mejores que otras compañías. Todo fue por teléfono. Solicita que se respete o contratado. Del terminal tenía que pagar 6,21 € y le cobran 24 €

La parte reclamada presenta escrito de fecha 7 de octubre 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 contenidas en el escrito de fecha 06.08.2015.

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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que, ante la falta de pruebas aportadas, tanto por la reclamante como por la reclamada, en cuanto a la contratación del servicio objeto de reclamación, pero, al mismo tiempo, a la vista del relato de hechos, de los cuales se deducen indicios que apuntan a considerar que existieron incidencias en la aplicación de las condiciones contratadas y en la posterior facturación, de las que se derivan efectos adversos para la reclamante, procede **acordar que la reclamada reintegre a la reclamante la cantidad cobrada en exceso, que se estima en 230 €**, sin que se pueda entrar a conocer sobre la aplicación de lo que corresponda, para que le cobren lo que contrató, al no disponer este Colegio de los datos precisos para llegar a esa conclusión.

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 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, 13 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX