



LAUDO ARBITRAL

(INTERNET)

N/R.: 00561/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 07 de mayo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^aXXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: en noviembre de 2013 contrató los servicios con XXX “”. En febrero de 2014 se modifica mediante grabación para añadir un número móvil con el que ofrecen de modo gratuito 64 canales de TV. El 6 de septiembre de 2014 le dan de alta con un paquete no solicitado, con el consiguiente aumento de factura. No existe contrato, ni verbal ni escrito. Las reclamaciones (2) fueron desestimadas. Se da de baja el 7 de enero de 2015. Por ello, solicita que le devuelvan la diferencia de las facturas desde septiembre de 2014 hasta enero de 2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de febrero de 2015, en el que, alega, en síntesis, que según consta en sus sistemas, hay contacto telefónico de fecha 5 de septiembre de 2014, en el que la Sra. XXX solicita el producto XXX (72,00 €, impuestos incluidos), que incluye lo que se especifica en dicho escrito, por lo que las facturas emitidas de esta fecha son correctas, ajustándose a la tarifa fijada para este servicio. La reclamante presenta escrito de fecha 17 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, estar el total desacuerdo con lo expresado por la reclamada, pues si bien hubo contacto por su parte el 5 de septiembre de 2014, para aclarar una pregunta sobre la factura anterior, ofreciéndole la persona que le atendió un nuevo producto de coste superior (72,00 € impuestos incluidos), a lo que se contestó que no lo necesitaba y que no estaba dispuesta a pagar ese dineral, no hubo grabación de ningún contrato que modificara al que hasta entonces tenía XXX (49,90 €, impuestos incluidos). En consecuencia, sigue insistiendo en la devolución de la diferencia entre estas cuotas, que ascendería a 22,10 € por mes, en un total de cuatro meses, lo que hacen 88,40 €.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que le cambiaron de producto sin haberlo solicitado. El 5 de septiembre llamó en referencia a un problema con una factura. En febrero, solicitó el cambio, añadiendo una línea. A partir del 6 de septiembre le dijeron que se le había dado de alta un producto de 72 €/mes "XXX". No le hacían falta ni la televisión ni las llamadas a móviles, por ello, solicita la devolución entre lo que tenía y lo que le dieron.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante, quien alega, en síntesis, que se produjo un cambio de contrato el 5 de septiembre de 2014. No hay constancia ni grabación del cambio contractual, en principio es un cambio que no reconoce. Es cierto que existe un aumento de facturación, pero también lo es que en los móviles disfruta de 200 minutos en fusión, llamando a través del móvil tiene 2 gigas de descargas y llamadas ilimitadas desde el móvil. En la factura de 1 de septiembre de 2014 figuran 21 llamadas a móviles por tiempo de 4h.57m.06s., e importe de 41,6570 € (sin IVA).

El presidente del Colegio Arbitral traslada la reclamante tal ofrecimiento, que es rechazado, toda vez que muestra su total desacuerdo, considerando que lo que realmente procedería es descontar por factura la diferencia entre lo que se le ha cobrado, 72 € y lo que se le debió cobrar, 49 €, que cuantifica en 22,40 € por cada mes, con un total de cuatro meses.

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 las pretensiones de la reclamante**, por lo que, como quiera que existe un reconocimiento por parte de la reclamada, de un aumento en la facturación, y que, a mayor abundamiento, no hay constancia de la modificación operada ni de la grabación del cambio contractual, y es lo cierto que se ha cobrado a la reclamante más de lo que en un principio tenía contratado, **procede la devolución, por parte de la reclamada a la reclamante**, de la diferencia generada durante los cuatro meses en que se produjo la modificación, **que se cuantifica en un total de 88,40 € (IVA incluido)**.

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.

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 al principio.

Madrid, 07 de mayo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX