



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01772.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: en el mes de octubre de 2018 contrata con [redacted] tarifa de datos + dos líneas móviles por 21,95 euros, pero la primera factura es de 44 euros. Se acude al stand y le dicen que es un error y que lo van a solucionar, pero no es así. También le cobran 9,95 euros por gasto de envío de tarjetas cuando iban a ser gratis.

Solicita que se resuelva el problema y le devuelvan el dinero cobrado de más durante estos meses. Quiere que le cobren lo contratado.

Señala por escrito de fecha 24 de abril de 2019 que en el contrato aportado por la empresa aparece una firma que no es la suya y que en el momento de la contratación no tuvieron la posibilidad de firmar ningún contrato, puesto que la gestión fue telefónica.

La empresa manifiesta mediante escrito de 4 de abril de 2019 que tras un estudio de la reclamación, el acuerdo comercial alcanzado con el abonado consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Pack Ahorro ADSL [redacted] con cuota de 21,95€ (impuestos incluidos) durante los 3 primeros meses. Además, la cuota de alta de 60€, se aplazada durante 3 meses y los gastos de envío de las tarjetas sim ya que conlleva unos gastos informados al cliente en la contratación inicial del servicio.

Se anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado.

El cliente disfruta de la promoción contratada y se van registrando tanto la promoción y los precios informados.

Comunican que a fecha del presente escrito, el cliente se encuentra al corriente de pago con [redacted]



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 no comparece a la audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 61,16 euros.

Revisada la documentación que obra en el expediente, se verifica que el presupuesto firmado por la usuaria, indica un precio total por los servicios de 21,05 euros-IVA incluido- y no incluye ni gastos de envío, ni cuota de alta, por lo que no queda probado que el usuario hubiese sido informado con anterioridad de estos costes, ni tampoco aceptado los mismos.

La empresa aporta copia de las facturas emitidas entre noviembre de 2018 y enero de 2019, estimando que las mismas presentan un coste por encima del acordado de 61,16 euros, importe que debe ser reintegrado a la reclamante.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 24 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL