

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01955.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 06 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALLES:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCe, 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: contrata servicios de [REDACTED] en la empresa reclamada el 1 de marzo de 2018 y desde la primera factura le están aplicando una tarifa errónea sin las ofertas contratadas.

Después de numerosas reclamaciones en la tienda donde formalizan el contrato no le dan solución. Ni la tienda ni la operadora cumplen con las ofertas por lo que solicita la devolución de los importes cobrados indebidamente e indemnización por daños económicos y psicológicos (360 euros).

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 contrata los servicios de la compañía porque la tienda le aplica una oferta que tenía en su tienda, según aparece en la publicidad del catálogo de esa fecha. Aporta copia de la misma, que se une al expediente.

La operadora le dice que tiene que ser la empresa la que asuma esa tarifa que le han dado ya que a ellos no les consta y la representante de la tienda dicen que a ellos no les contestan.

Solicita que la reclamada le devuelva la diferencia entre lo ofertado y lo cobrado durante los seis meses comprometidos, por un importe de 60 euros + reintegro de 300 euros por todos los gastos que ha tenido y pérdida de su tiempo y desgaste psicológico para acudir de una tienda a otra.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no comparece a la audiencia ni presenta escrito de alegaciones para este acto a pesar de estar emplazado en tiempo y forma.

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** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 60 euros** solicitada correspondiente a la diferencia entre la cantidad facturada por la operadora y el precio de los servicios que oferta, [REDACTED] a sus clientes. En el presente caso, entre el 11 de mayo y el 10 de noviembre de 2018.

La empresa publicita en su revista de mayo de 2018 que “solo en [REDACTED] **dan** “ 6 meses de fibra 300 Mb a precio de 50 Mb “, siendo la cuota mensual de 59 euros. Por tanto, se considera que dicha condición debe formar parte del contrato suscrito, siendo la empresa reclamada la quien debe asumir y reintegrar a la usuaria la diferencia con las cantidades cobradas por la operadora, al ser este el documento informativo que sirvió de base a la contratación.

La empresa reclamada no ha presentado ninguna alegación o documentación que desvirtúe las manifestaciones de la reclamante.

No se entra a conocer respecto de otras cantidades solicitadas en concepto de daños y perjuicios de carácter moral o psicológico al carecer este Órgano Arbitral de competencia sobre dicha materia, sin perjuicio de que si lo estima conveniente pueda ejercer en este sentido, las acciones que estime oportunas.

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



Comunidad de Madrid

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, 06 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL