



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02219.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 que contrataron unos servicios que no cumplen, pues cobran una tarifa mayor y dos aparatos Google Play que ofrecieron como regalo, por lo que intentando reducir la factura bajan la tarifa sin ser informado que dicha operación conlleva penalización. Solicita la devolución de la cantidad pagada en concepto de penalización por cambio de tarifa y la cantidad pagada por los aparatos que eran gratis.

La parte reclamada alega que la oferta aceptada por el cliente se aplica correctamente conforme a las condiciones ofertadas, en fecha 24/09/18 se procedió a efectuar la restricción del servicio de [REDACTED] a petición del cliente, informan que la facturación del cliente una vez revisada, es correcta. El cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 325,19 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha 08/10/18 y 08/11/18.

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, añade que contrató la temporada de fútbol que dieron de baja telefónicamente una vez pasada la misma, pero no procediendo la compañía a la misma y seguir cobrando dicho servicio procedió de nuevo a la baja del servicio que le ofertaron gratis, al bajar la tarifa le cobraron la permanencia, devolviendo las dos últimas facturas que son las que le reclama [REDACTED]

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 formulada por la parte reclamante por cuanto no habiendo la parte reclamada enviado la oferta con anterioridad a la solicitud de los servicios, ni constando aportado el contrato, se resuelve **anular**, de la factura de fecha 08/10/18, el cargo por cambio de condiciones en tarifa, por importe de 75,34 euros, exento de impuestos, debiendo la parte reclamante pagar el resto de conceptos por importe de 110.14 euros, impuestos incluidos; **anular**, de la factura 08/11/2018, los conceptos por cancelación venta a plazos terminal de dos dispositivos, por importe de 63,24 euros, exento de impuestos, debiendo la reclamante abonar el resto de conceptos por importe de 76,47 euros, impuestos incluidos.

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda por el reclamante por importe de 186,61 euros, impuestos incluidos, las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]