



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02464.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 llamó para informarse de las ofertar y así poder reducir el coste de sus facturas, mientras hablaba con el comercial recibe una llamada al móvil del número [REDACTED] ofreciéndole un pack por importe final de 52,30 euros que acepta, el técnico instaló correctamente el ADSL., le llegan dos tarjetas SIMS en vez de una, llama a [REDACTED] para informarse y le dijeron que no es cliente, que figuran sus datos personales en el fichero de [REDACTED] pero no como cliente, llamó a [REDACTED] y le dijeron que no se le hizo ninguna oferta, por lo que le pasarán al cobro una tarifa de 65 euros por el fijo y ADSL y 45 euros por la línea móvil con 20GB, al no estar de acuerdo con estas cuotas puso una reclamación el 7 de febrero sin recibir respuesta, y el 15 de febrero dio de baja los servicios contratados el 30 de enero, volviendo a la tarifa anterior con un recargo de 5 euros, facturándole 80 euros. Solicita explicación y aplicación de la oferta ofrecida el 30 de enero de 2019, de un pack por importe de 52,30 euros, devolución de lo cobrado de más y una atención comercial por los perjuicios ocasionados.

La parte reclamada alega que revisadas las aplicaciones, la oferta reclamada no existe en [REDACTED]

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, solicita que le devuelvan lo que le han cobrado de más por importe de 95,25 euros, más 60 euros por desplazamientos al entregar los equipos resultante de 120 kms. cuatro veces.

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que la emprsá admite el error y ofrece compensar a la reclamante, como atención comercial, la cantidad de 95,65 euros solicitados, que serán abonados en la cuenta bancaria donde tiene domiciliados los recibos.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto se acepta el ofrecimiento realizado por **la empresa reclamada**, consistente en **abonar a la reclamante la cantidad de 95,56 euros**, en concepto de compensación comercial.

NO ENTRAR A CONOCER de la **indemnización** en concepto de transporte y pérdida de tiempo, al no ser materia competente de este Colegio y no haber acreditado la reclamante los gastos, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto

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, 10 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

