

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02982.2/2019

**RECLAMANTE**

**RECLAMADO:**

En Madrid, a 24 de septiembre 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 no le respetaron la promoción ofertada telefónicamente en el mes de septiembre de 2018, por importe de 45 euros/mes, IVA incluido, con una permanencia de un año, accedió a cambiarse al ser la oferta bastante buena, pero al llegar las facturas se dio cuenta que estas no se correspondían con la promoción ofertada, después de las dos primeras facturas reclamó. Solicita que se le aplique la oferta contratada, realicen los ajustes que correspondan con devolución de lo cobrado de más, importe 360,39 euros.

La parte reclamada alega que para rectificar las facturas emitidas entre el 15 de octubre y el 15 de diciembre de 2018 y ajustarlas a la oferta de 45 euros, impuestos indirectos incluidos, se tramitó un ajuste por importe de 211,18 euros, dicho importe fue utilizado para el pago de la factura emitida el 15 de diciembre de 2018 que estaba pendiente y el restante, que ascendía a 91,97 euros (impuestos indirectos incluidos) fue transferidos a la cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliados los pagos. Para rectificar las facturas emitidas entre el 15 de enero y el 15 de marzo de 2019, han tramitado un ajuste por un importe de 212,50 euros (impuestos indirectos incluidos) que serán utilizados para aminorar el cargo que aparece pendiente de pago con la compañía, que asciende a 323,50 euros y corresponde a esas mismas facturas. Tras esta segunda rectificación de facturas, existe un cargo pendiente de pago de 111 euros (impuestos indirectos incluidos). Los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido. La reclamante no presenta ningún servicio activo con la compañía.

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.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que solo le han pagado 91,97 euros, la penalización de permanencia no se la han cobrado aunque se fue a otra compañía, el pack contratado fue por importe de 45 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuando se acepta la oferta realizada por la empresa reclamada por la que reconoce el reajuste de la facturación emitida al valor de la oferta comercial contratada por 45 euros/mes, y rectificadas las facturas objeto de controversia, **la mercantil reclamada debe reintegrar a la reclamante**, por los reajustes pendientes en los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero, febrero, marzo y abril de 2019, **el importe de 360,39 euros**.

Aceptando el ofrecimiento de la reclamada, en caso de haber sufrido **penalización** por permanencia la empresa reclamada debe reintegrar al reclamante dicho importe.

La reclamada deberá realizar 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.



## 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 septiembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]