



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05977.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 el 11 de abril de 2019 se presentaron dos comerciales de [REDACTED] en su casa ofreciéndole una promoción especial por ser cliente de [REDACTED] las líneas móviles se activaron a los 3o 4 días y la portabilidad de la línea fija nose hizo hasta el día 14 de mayo, al mes de la portabilidad de la línea fija consulta su factura y ve que le han cobrado desde el día 11 de abril de 2019 saltándose lo acordado y cobrandole por encima de lo acordado, el 17 de junio llama al servicio de atención al cliente para reclamar, en la factura del mes de junio vuelven a cobrar más cantidad, vuelve a reclamar el 8 de julio las facturas desde abril a junio , el 11 de julio me informan que no procece devolución. Solicita la devolución de las cantidades que le han cobrado de más hasta el 14 de mayo segun lo acordado en la contratación, que le facturen mensualmente según lo acordado, el paquete 45 euros/mes, y que le devuelvan las cantidades que me han cobrado de más en los meses que lleva con ellos, cantidad reclamada 102,39 euros.

La parte reclamada alega que no corresponde abono alguno ya que el alta del servicio fibra se realizó en fecha 29 de abril, constando consumos en la línea fija, y en las líneas móviles, aplicar la promoción en las líneas móviles 3x2 quedando un total de las cuotas en 44 euros, impuestos indirectos incluidos, la promoción descuento 50% consta activada en plazo y aplicada en factura de forma correcta, han realizado un abono por importe de 94,05 euros, impuestos indirectos incluidos, en concepto promoción 3x2 de las facturas con fecha de emisión 1 de junio a 1 de septiembre de 2019, dicha cuantía será utilizada para minorar el importe de la próxima factura.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

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 analizada la documentación obrante en el expediente y constando en el contrato, de fecha 11/04/2019, que la duración de la permanencia es de 12 meses, se reconoce y admite la devolución por parte de la empresa reclamada de 94,05 euros, impuestos indirectos incluidos, de las facturas con fecha de emisión 1 de junio a 1 de septiembre de 2019, no procediendo devolución de mayor cantidad, al no haber quedado acreditado la aplicación de la oferta objeto de reclamación en la facturación pretendida por el reclamante del mes de abril, y observándose en la misma consumos.

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.

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, 04 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]