



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06442.4/2019

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



Teléfono Asociado:



En Madrid, a 13 de noviembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:



, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:



en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 el incumplimiento de la oferta que le hicieron que incluía una televisión de regalo, y que mejoraba la que tenía con su anterior operador. Solicita pagar exclusivamente lo gastado en la factura, puesto que hizo el cambio dentro de los 15 días y le entegañaron diciendo que le regalaban una televisión. Aporta escrito con el relato cronológico detallado de los hechos, describiendo la actuación de la comercial durante el proceso de información y contratación.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 1 de octubre de 2019, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que anexa el consentimiento otorgado. No consta petición de desistimiento por parte del cliente dentro del plazo legalmente establecido, y la facturación emitida es correcta. Queda una deuda pendiente de 361 euros correspondiente a las facturas de 8 de marzo y 8 de abril de 2019, que anexa, y sobre la que formula reconvencción.

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 aporta escrito reiterando la reclamación y manifiesta que se cambió de [REDACTED] (son la misma compañía) porque [REDACTED] no le dio la televisión que le prometió, y encima le quieren penalizar por no comunicar una baja, cuando es la misma compañía. El 11 de febrero de 2019 contrató, el 13 de febrero dan de alta la línea, como la televisión nunca llega, el 26 de febrero, habiendo pasado 13 días, se cambia a [REDACTED] le envía una factura exagerada de servicios no ofrecidos y dicen desde [REDACTED] que no pasa nada que como es la madre de [REDACTED] no le cobran. Solicita las grabaciones para poder demostrar todo lo alegado. Finalmente, manifiesta que es obvio no nunca se cambiaría de una compañía que le regala una televisión y le hace una tarifa de 32 euros/mes a otra que no le regala nada y le cobra el doble al mes, si no hubiera sido engañado. Adjunta oferta comercial del nuevo operador.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvencción.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar el incumplimiento por la empresa reclamada de la oferta comercial que incluía una televisión de regalo que no entregó, de acuerdo con la información facilitada a la parte reclamante, no habiendo aportado la empresa reclamada la grabación de la oferta comercial previa a la contratación. En cuanto la parte reclamante tuvo conocimiento de que las condiciones contractuales no incluían todas las condiciones de la oferta que le realizaron, reclamó y solicitó la baja a los pocos días de la contratación. En consecuencia, se considera justificada la baja anticipada por lo que la empresa reclamada debe anular los cargos de penalización de las facturas de 12 de marzo y 12 de abril de 2019.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 361 euros, debiendo abonar la parte reclamante **9,03 euros** correspondiente a la factura de 12 de marzo de 2019.

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.



Comunidad de Madrid

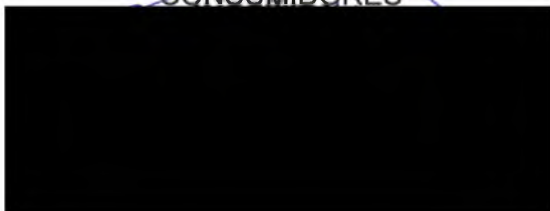
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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.

Madrid, 13 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

