



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07817.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de marzo 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: se contrata desde el [REDACTED] una oferta acordada por fibra y fijo con [REDACTED] por 32,30 euros que durará durante la permanencia acordada de 12 meses- En esta llamada se informa de un futuro traslado y se pregunta si las condiciones cambiarían, respondiendo la operadora que las mismas permanecerían sin ningún cambio. El servicio comienza el 2 de abril de 2018.

A finales del mes de julio se llama al [REDACTED] para pedir el traslado del servicio y de nuevo se pregunta por las condiciones de la oferta, reiterando que todo sigue igual. El servicio comienza el 1 de agosto de 2018.

A partir de ese momento, las facturas no se corresponden con la oferta acordada.

En agosto le dicen que tras el traslado la oferta se pierde y que la permanencia comienza con el nuevo, es decir desde el 1 de agosto de 2018.

Interpone varias reclamaciones con respuestas negativas, indicándoles en octubre que les aplicaran la oferta durante 12 meses, desde la siguiente factura.

Solicita devolución de la diferencia de los meses de agosto, septiembre y octubre. También la nulidad de la permanencia.

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 mediante escrito, indicando su imposibilidad de acudir físicamente. Concreta su pretensión en la devolución de la diferencia del mes de agosto de 2018 por importe de 8,16 euros y el reintegro de la permanencia por importe de 73,71 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su legal representante y ofrece como atención comercial hacia el cliente reintegrarle la cantidad solicitada que asciende al importe total de 81,87 euros. Dicha cuantía se hará efectiva mediante transferencia bancaria a la entidad dónde tenía domiciliado los pagos de sus facturas.

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 reclamante de conformidad con el ofrecimiento realizado por la empresa en el acto de audiencia, debiendo **reintegrarle la cantidad total de 81,87 euros**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

Señala la empresa que se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta dónde el cliente tenía domiciliados sus pagos. En caso de que ya no dispusiera de la misma, deberá contactar con la empresa para facilitar los datos necesarios para que la empresa pueda hacer efectivo el reintegro.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 19 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL