



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07881.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", 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 la disconformidad con la facturación emitida que no coincide con el importe contratado y han facturado una penalización por permanencia que finalizaba en junio de 2018 y que ampliaron a septiembre de 2018 sin ningún comunicado y dio de baja los servicios el 31 de julio. Solicita la devolución de los importes cobrados de más y no aplicar la penalización. Adjunta copia de la oferta.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que por deferencia comercial el 25 de agosto de 2018 se realizó un ajuste de 66,84 euros (exentos de impuestos) por la penalización emitida en la línea fija en la factura de 15 de agosto de 2018. Dicho importe fue abonado en la cuenta bancaria el 6 de noviembre de 2018. El cliente disfrutó de la promoción contratada, y ha quedado acreditada la información que el cliente disponía sobre el cambio de las condiciones de las tarifas contratadas mediante el envío de la factura de 15 de febrero de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su reclamación.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta la factura de febrero de 2018.

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 de la parte reclamante al considerar que el contrato objeto de reclamación tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, periodo durante el cual debían mantenerse las condiciones contractuales que no podían ser modificadas. En consecuencia, la empresa reclamada debe

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

abonar a la parte reclamante la diferencia entre el importe de las cuotas que suman un total **10,81€** de las facturas de mayo y junio de 2018, no procediendo más abonos de acuerdo con las nuevas condiciones informadas en la factura de febrero de 2018 y habiendo finalizado el periodo de la promoción, y se considera improcedente debido al incumplimiento de la oferta, el cargo por penalización del servicio internet fibra por importe de 66,84 € de la factura de 20 de agosto de 2018, que deberá reembolsarse a la parte reclamante de no haberlo hecho al día de la fecha, habiendo manifestado pero no acreditado la empresa reclamada que ha sido ya abonado mediante transferencia bancaria.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por los daños y perjuicios al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. Previa 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 20 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.

Madrid, 20 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE-SECTOR
EMPRESARIAL

