



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08025.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 11 de abril 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 el incumplimiento de la oferta contratada. Contrató un pack de telefonía fija+móviles+internet por importe de 47,99 euros, impuestos incluidos pero le llegó factura (de fecha 25/9/2018) por importe de 76,06 euros. Ha reclamado en varias ocasiones sin que acepten y respeten lo acordado. Solicita respeten el acuerdo, devuelvan lo cobrado de más, rectifiquen la factura reclamada o bien que le permitan realizar portabilidad sin penalización alguna.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que las líneas móviles se encuentran activadas desde agosto 2018 con la tarifa Love Esencial, con un descuento del 20% durante 12 meses sin que se haya observado anomalía en la facturación. Han realizado una devolución por importe de 69,60 euros, impuestos incluidos, mediante descuento en su próxima factura correspondiente al 20% de descuento durante 6 meses en la cuota del pack Love vinculado a la línea fija y una móvil. Se encuentra al corriente de pago con la mercantil.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que no se especifica sobre qué cantidad se aplica el 20%; acepta la respuesta si eso supone un pago de 47,99 euros los 6 primeros meses y 58,38 euros los siguientes. En el de fecha 23/02/2019 que la compañía sólo se limita a cumplir con una oferta que no reconoce; lo acordado y ofrecido fue grabado telefónicamente y luego le remitieron la información por email que adjunta. Solicita que respete lo acordado y aporten grabación

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 oral mediante escrito, incluido en expediente en el que pide se archive el proceso de arbitraje.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y solicita la emisión de laudo conciliatorio.

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**: DAR POR RESUELTO EL CONFLICTO surgido por cuanto la reclamante ha solicitado expresamente el archivo del expediente generado en la reclamación planteada; no constar formulada reconvencción de cantidad alguna por parte de la operadora reclamada quien ha su vez, ha manifestado efectuar abono por importe de 69,60 euros (por el 20% de descuento en la cuota del pack Love de seis meses), estar la cliente al corriente de pago y solicitado emisión de laudo conciliatorio.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 11 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL