

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 00138.3.2022**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

En Madrid, a 16 de septiembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D. #####, 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. D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: En fecha 24/09/2020 se firma contrato con ##### con un paquete oferta 2 mvls wifi, fijo y TV, por un importe de 26,50 € al mes durante 6 meses, renovable por otros 6 meses con permanencia de un año. En la tienda refieren que la oferta es renovable automáticamente. Pero dicha oferta no se cumple a pesar de numerosas llamadas y visitas a la tienda donde se ofreció.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: j.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.  
2.- Dar audiencia a las partes por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita. " que me devuelva la cantidad arriba reseñada, así como que se me de de baja de los servicios que solicito y en el caso de que haga la portabilidad a otro operador, no se penalice una permanencia de una oferta que es ficticia. Facturado en 9 meses 726,28, según la oferta en 9 meses 242,82 € por lo que la diferencia sería 483,46 €". En su escrito de fecha 15/03/2021 refiere que no queda resuelta la controversia y desea su continuación. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. Gómez, le comunicamos que hemos localizado en nuestro sistema la oferta comercial de septiembre de 2020, la cual adjuntamos a este escrito. En este sentido, ponemos en su conocimiento que tras la revisión del documento de la oferta comercial, hemos comprobado que Dña. Tamara ha disfrutado de un descuento durante 6 meses en el combinado ##### (Fibra 600Mb) que tenía sobre las líneas ##### y ##### cumpliéndose la cuota mensual de 26.50 € (impuestos indirectos incluidos). Cabe mencionar que las facturas emitidas desde el 8 de enero al 8 de marzo de 2021, la cual se ha incrementado en 1 € ya que tal



## Comunidad de Madrid

como consta en la pagina 6 d e 19 de la oferta comercial se le ha facturado el secure net por 1€ (impuestos indirectos incluidos). al haberse cumplido los 3 meses promocionado. Asimismo, revisada la facturación emitida, hemos procedido a tramitar un abono por importe de 69.96 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto del descuento de 10 € (impuestos indirectos incluidos) que se ha dejado de aplicar desde la factura emitida de abril al 8 de octubre de 2021. Indicarle que la cuantía del abono será ingresada en la entidad bancaria donde la Sra. ##### tenía domiciliados los pagos con #####. Por último, le comunicamos que los servicios ##### de Día. Tamara se encuentran actualmente desactivados y a fecha de este escrito estamos pendientes de recibir los equipos y cuyo plazo de entrega es de 30 días. En su escrito de fecha 21 de julio de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "se ha confirmado la devolución de los equipos, y por ello se ha procedido al abono de un importe de 125,01 € impuestos indirectos incluidos, quedando al corriente de pagos con ##### e informando que no tiene servicios con la Compañía". Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante, dado que queda acreditado con los documentos aportados por la reclamante, los términos de la contratación del servicio y en especial la oferta de seis meses, renovable a seis meses más, que debería haber aplicado y cumplido la reclamada, por lo anterior la mercantil deberá abonar a la reclamante la cantidad de 533,26 €. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo será de TREINTA DIAS, 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 DIAS 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 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.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros de! Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefiados al principio.Madrid, 19 de septiembre de 2022

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros de! Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefiados al principio.Madrid, 19 de septiembre de 2022

ARBCRS32