



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00549.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 12 de noviembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , 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 que con fecha 23.10.2019 realizó portabilidad contratando una tarifa ##### durante 24 meses, pero no puede activar el servicio que viene incluido de AMAZON PRIME. Después de varios intentos e incidencias sigue igual. Además, según las condiciones contratadas y tarifas convenidas, no se ha facturado correctamente, facturando de más. Solicita que sea activado el servicio o, en su defecto, asuman el coste del servicio y compensación tras dos meses sin poder disfrutar de dicho servicio. También la devolución del exceso de cobro realizado en cada factura, total de 73,31 euros por las tres, y compensación por este reiterado error hasta la cantidad total del coste del servicio contratado en el **plazo** establecido de un año, por importe de 569 euros.

La parte reclamada alega que con respecto al servicio de Amazon Prime, tiene que contactar con dicho servicio a través del enlace facilitado. En cuanto a la oferta reclamada, señalan que fue realizada por devolución de 62,92 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la oferta reclamada en las facturas de fecha 01.12.2019 que se aplicó como descuento en la factura de fecha 01.02.2020, que además realizaron una devolución de 31,57 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la oferta reclamada en las facturas de fecha 01.04.2020, que se aplicará como descuento en la factura de fecha 01.05.2020, y las ocho siguientes.

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 y reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que vista la documentación, este Colegio no tiene medios para verificar y poder concretar si los problemas son debidos a un incumplimiento contractual o un problema técnico de esta.

En cuanto a la compensación solicitada, este colegio carece de competencia para entrar a conocer en materia de daños y perjuicios, queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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