



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00577.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de diciembre 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 llamó el 2 de septiembre de 2019 al ##### porque le estaban cobrando el paquete Cine que se suponía que estaba de promoción. Le respondieron que la promoción era solamente un mes que ya había consumido y que a partir de ese mes eran 10 euros, IVA incluido. Les solicitó que lo cancelaran y que le cambiaran de Tarifa Fusión+Fútbol, cuyo precio es 85 euros (IVA incluido) a Fusión Base 100, cuyo precio es de 65 euros (IVA incluido). El 16 de octubre le llegó la factura de septiembre donde le seguían cobrando por el paquete Cine y por la tarifa Fusión+Fútbol. Les llamó nuevamente y le dijeron que tenía una factura sin pagar de una deuda pendiente de 158,50 euros, lo cual desconocía. Les contactó a través de Twitter y le respondieron que tenía la factura 28-C820-##### del 01/03/2018 pendiente de pago, por 158,50 euros, de la renovación automática de un seguro de una línea móvil que tenía con ##### y que cambió de proveedor de telecomunicaciones el 14/02/2018 (por lo que es un servicio que no ha recibido). Y que hasta que no se hiciese abono de la misma el sistema no permitía realizar el cambio. Le dicen además que ya no puede reclamar esos importes ya que habían pasado más de 6 meses, importes que no le habían comunicado siendo que, normalmente, en cuanto dejas de pagar una factura te llaman. Si le hubiesen comunicado la existencia de esa deuda, se las hubiese reclamado inmediatamente. Después de varios mensajes y reclamaciones, finalmente le han denegado tanto la cancelación de la deuda como el cambio de tarifa y la cancelación del paquete Cine. Solicita que le devuelvan los 20 euros/mes correspondiente a la diferencia tarifaria y los 10 euros/mes del paquete Cine, desde septiembre de 2019 (primera solicitud). El total de esas diferencias hasta hoy (18 de enero de 2020) hace un total de 30 euros x 4 meses = 120 euros. Solicita asimismo que me cancelen esa supuesta deuda de 158,50 euros que impide cualquier cambio en los sistemas de #####.

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que, sobre este tema, informan de que no pueden aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 1º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003. En el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje "Las reclamaciones de los usuarios que previa, simultánea o posteriormente a la solicitud de arbitraje, formulen **reclamación** y/o denuncia ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Órganos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas". En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b).



Comunidad de Madrid

Del Real Decreto 231/2008, ##### de España ##### manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

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.

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 de la parte reclamante** por cuanto no han sido acreditadas las alegaciones vertidas por el reclamante, y más concretamente las referidas a la oferta invocada.

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 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.