



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 00673.0.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

VOCALES: D. #####, 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. D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS

DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento

de la oferta de por vida por importe de 53,93 euros que contrató en junio de 2019, puesto que le facturan importes superiores y no asumen el coste de la penalización de su operador de origen por importe de 168,61 euros. Solicita que se cumplan las condiciones del contrato y el abono de la diferencia de las facturas emitidas y la penalización del otro operador. Adjunta copia de la factura del otro operador y justificante de pago, condiciones de la oferta y factura de 1 de enero de 2020. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 12 de junio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no es posible técnicamente aplicar la oferta reclamada por lo que las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####, por lo que se ha realizado un abono de 450,88 euros correspondiente a las facturas de emisión entre julio de 2019 y julio de 2020, en concepto de la diferencia de cuota aplicada y la información facilitada en el momento de la contratación. El importe será ingresado en su cuenta bancaria donde tiene domiciliados los recibos, y se ha eliminado el compromiso de permanencia. Respecto a la penalización del otro operador se ha realizado un abono de 168,61 euros que serán ingresados igualmente en su cuenta bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 23 de junio de 2020, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa ha cambiado el contrato que no se corresponde con el importe inicial. Con fecha 4 de octubre aporta nuevo escrito alegando que a pesar de haberse modificado la

condición del contrato sigue sin ajustarse al contrato inicial puesto que le facturan en la actualidad 69 euros y además debía incluir #####, Tidal, roaming internacional en Europa y EEUU, y en telefonía fija llamadas ilimitadas a fijos y móviles, 1.000 minutos para llamar al extranjero todo Europa y EEUU gratis y la oferta tendrá una vigencia de 2 años. El abono de la regulación además no es correcto porque se ha aplicado sobre el precio de 65 euros y no de 53,90 euros, y no se ha hecho desde el inicio del contrato, sino desde el 1 de noviembre de 2019 hasta el 1 de abril de 2020, en lugar desde el inicio del contrato hasta el 11 de junio de 2020 fecha en la que se le



Comunidad de Madrid

cambia el contrato. Adjunta copia del contrato original, nota de los abonos de las facturas anteriores y ultima factura recibida de fecha 1 de septiembre de 2020. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2.7 Dar audiencia a las partes. La parte reclamante

La parte reclamada aporta escrito de fecha 30 de octubre de 2020 reiterando sus alegaciones y adjunta copia de las facturas de abono por importe de 450,88 euros y 168,61 euros. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 la empresa ha abonado el importe correspondiente a la penalización de su anterior operador (168,61 €) y ha abonado la diferencia entre el importe de la cuota facturada e informada en diez facturas emitidas entre el 1 de agosto de 2019 y el 1 de junio de 2020 (450,88 €), no habiendo aportado la parte reclamante copia de la facturación reclamada ni el cálculo detallado de las cantidades que considera indebidamente cobradas en cada factura, y habiendo comunicado la empresa las nuevas condiciones en su escrito de 12 de junio de 2020 y eliminado el compromiso de permanencia, no procede realizar más abonos y si el reclamante no está conforme con las nuevas condiciones contractuales puede solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin que la empresa reclamada genere cargo por penalización asociada a los mismos. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, 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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 18 de noviembre de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo