



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00897.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de octubre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: El mes de abril de 2020 se contrata el servicio ADSL y 2 números de teléfono con la oferta ##### que se refiere a que el precio es de 39,90€ "para toda la vida". Transcurridos los 3 primeros meses se factura 50,85€ en agosto, 52,01€ en septiembre, 50,42€ en octubre y 49,02€ en noviembre. El reclamado dice que el precio de 39,90€ es promocional para los primeros tres meses y que, salvo que el cliente comunique el mantenimiento de la tarifa de 39,90€ y la rebaja de la velocidad del ADSL a 100 megas, la factura sube automáticamente y sin preaviso.

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que: "solicito el reintegro de la cantidad de 42,70 €"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "El cliente contrató un servicio convergente: Fijo+Fibra100 MB+Móvil, el 21 de abril de 2020 por importe de 39,90 € para siempre. Como se puede comprobar en la llamada de contratación, que adjuntamos, acepta poner una promoción en la que ponen Fibra 600 MB los tres primeros meses por 39,90 € y el cliente tiene que llamar para que la bajen a 100 MB transcurrido el periodo de promoción, porque si no lo hace le cobrarían 10€ más. El cliente acepta (minuto 2:09 de la llamada 1 y al comienzo de la llamada 2 que se le vuelve a explicar)."

Comunidad de Madrid

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, este Colegio Arbitral acuerda: "Desestimar las pretensiones del reclamante porque aunque este órgano arbitral constata que la publicidad 'para toda la vida' puede inducir a error, si es cierto que el reclamado en las dos grabaciones aportadas, se constata que el reclamante está informado de todos los extremos de la contratación y siendo él responsable de la comunicación si a los tres meses quiere continuar con la misma velocidad o no".

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.