



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01374.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de octubre de 2022, 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 lo siguiente: se ofreció al reclamante telefónicamente, con fecha 02/08/2021, a través de una llamada al 1470, una cuota mensual de 66 euros durante 12 meses con los mismos servicios que tenía contratados, a partir de ese día. Sin embargo, en la factura del periodo comprendido entre el 25/08/2021 y el 25/09/2021 no se le ha aplicado dicha oferta. Además, le informan que esa oferta no existe y en el 1470, el día 08/10/2021, le indican que no consta grabación y, por lo tanto, le van a seguir aplicando la tarifa de 95 euros. El reclamante solicita la grabación y aplicación de la tarifa ofertada en fecha 02/08/2021, con devolución de la diferencia cobrada.

La parte reclamada alega que con fecha 02/08/2021 se asignó la oferta para las líneas ##### y ##### la cual se aplica correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como les detallamos a continuación (se adjunta copia de comprobante en el expediente): Pack ##### Total + TV + Descuento Fútbol #####. Descuento de 60 euros (impuestos incluidos) repartido en 12 meses, desde factura del 26/08/2021. Indican que no existe registro de la oferta citada por el cliente en la presente **reclamación**, asociada a las líneas ##### y #####

La parte reclamante manifiesta que en todas las reclamaciones les solicité la llamada donde me realizaron la oferta que reclamo y todavía no la han facilitado. Vuelvo a indicar, con todo detalle, los datos de la llamada de la que hablo y en la que me realizaron la oferta que reclamo que se cumpla: Llamada al 1470 desde mi teléfono ##### el 02/08/2021 a las 19:41 con una duración de 17 min y 18 segundos. Reclama la diferencia de esos 90 euros menos los 67 euros que le ofrecieron, 23 euros/12 meses, total 276 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que, respecto a la aplicación de una promoción ofrecida el 02/08/2021 por 66 euros al mes, les informamos de que, teniendo ya activas en esta compañía las líneas ##### y ##### en la fecha citada se asignó una oferta aceptada por el cliente, la cual se aplicó correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como les detallamos a continuación: Descuento 60€ en 12 meses en tu pack #####, aplicado desde la factura de fecha 28/08/2021. En este sentido, se adjuntó copia del comprobante de la venta para su revisión en la solicitud. Confirman que no existe registro de ofrecimiento de una cuota de 66 euros tal y como el cliente indica.

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 y la parte 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, por cuanto no queda acreditada la oferta alegada consistente en una cuota de 66 euros mensuales durante 12 meses con los mismos servicios que tenía contratados. Quedando acreditada la oferta aplicada conforme a las condiciones ofertadas en fecha 02/08/2021, importe 95 euros con descuento de 60€ en 12 meses.

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.

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.