



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01391.3 / 2021.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: en octubre solicitó el cambio de compañía manteniendo el paquete que tenía y también portar una línea móvil adicional de otra compañía para convertirla en ilimitada. El departamento de bajas o fidelización le hizo una oferta para que se quedara por un importe de 43,47 euros, lo único que tuvo que hacer fue cancelar la portabilidad. Portaron la línea adicional y lo comunicó a #####, quien la solicitó y la portó el 18 de noviembre. Sin embargo, se le ha aplicado un descuento mucho menor al mencionado y han aplicado permanencia. Solicita que se cumpla la oferta y le dejen el paquete por importe de 43,47 euros.

La parte reclamada alega que la cuota mensual de la #####, que puede consultar en la App Mi #####, se ajusta actualmente a la oferta comercial contratada. Por otro lado, comprobamos que el 19 de noviembre de 2020 se ha emitido un abono por importe de 77,94€, impuestos incluidos, para el ajuste de las facturas emitidas con importes superiores al contratado.

La parte reclamada añade que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta comercial de 34,99€ (impuestos indirectos incluidos) durante 6 meses y 65€ (impuestos indirectos incluidos), no es técnicamente posible la aplicación de la oferta que adjunta a su **reclamación**, por lo que las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####. En este sentido, queremos informarles que dicha oferta comercial no se ha aplicado, entre otros motivos, porque la segunda línea móvil asociada al paquete contratado no se ha activado hasta el 18 de noviembre de 2020, motivo por el cual la oferta comercial está vigente desde la fecha de este escrito y por un importe de 56,49€ (impuestos indirectos incluidos). Por este motivo y en cumplimiento de dicha oferta, hemos generado un abono por importe de 77,94€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al siguiente recálculo: En base a la oferta comercial reclamada, ##### debería pagar durante los 6 primeros meses 209,94€ (impuestos indirectos incluidos), es decir, 6 meses x 34,99€/mes, y después 390€ (impuestos indirectos incluidos), es decir, 6 meses x 65€/mes, haciendo un total de

Comunidad de Madrid

599,94€ (impuestos indirectos incluidos). Sin embargo, con la oferta actual, y si es técnicamente posible aplicarla, la #####va a abonar un total de 677,88€ (impuestos indirectos incluidos), es decir, 12 cuotas x 56,49€. Por lo tanto, la diferencia entre la oferta comercial y los cargos que recibirá es de 77,94 euros (impuestos indirectos incluidos). Fue ingresado en la cuenta bancaria el 27 de noviembre de 2020. En la actualidad ya está disfrutando de una nueva oferta desde mayo de 2022.

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, aunque la compañía debió informar al usuario que debía tener activado todo el paquete para aplicar la oferta, no pudiendo ser efectiva la tarifa por no haber sido dada de alta una de las líneas móviles, que se hizo posteriormente, se considera compensada con la devolución por la empresa reclamada de 77,94 euros (impuestos indirectos incluidos).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.