



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02445.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Tiene contratado con ##### 3 líneas móviles y un fijo con internet, habiendo tenido y reclamado muchos problemas de funcionamiento de internet y varios cambios del router. En abril de 2020 le ofrecen la "tarifa irresistible" por 59,95 euros al mes con regalo de un terminal LG Q60, pero en su lugar le ponen la tarifa "Básica Plus", pagando 71,04 euros al mes, precio en el que incluyen 7,25 euros por el terminal LG Q60 que supuestamente le habían regalado, y le amplían la permanencia a dos años. Alega asimismo problemas con el internet por falta de cobertura en el interior de su vivienda que no se han solucionado pese a haber adquirido un amplificador de señal.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que en la contestación que ##### les envió adjunta un correo como prueba de contrato, pero en dicho correo no puede probar que esas condiciones fueran las que yo contraté, ya que la contratación se hizo vía telefónica y en dicho correo no hay firma mía por ningún lado. He pedido por activa y por pasiva las grabaciones que no se me han facilitado. Por si sirve de algo, la primera vez que reclamé me dieron un número de incidencia que era el #####. Por lo tanto, reclamo la cuantía pagada hasta la fecha en que se dicte resolución y en caso de salir a mi favor y queden cuotas por pagar, estas queden anuladas. Adjunto factura para demostrar lo que pago al mes por el terminal que me dijeron que era gratis.

La parte reclamada comparece y se opone a la **reclamación** indicando que ##### desestimó la **reclamación** formulada por #####, ya que no ha quedado acreditada la oferta que indica la abonada, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que la cliente disponía en este sentido. No obstante, si el abonado dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, le rogamos nos lo facilite para su estudio. Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, la cliente se encuentra al corriente de pago con #####.

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

Comunidad de Madrid

Documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: Estimar parcialmente la solicitud del reclamante en el sentido de poder darse de baja con la empresa ##### (de forma total o por portabilidad) sin cobrarle cantidad alguna en concepto de penalización por permanencia. Se desestima el resto de las peticiones. Sin embargo, respecto al terminal, la reclamante podrá quedárselo sin pagar ninguna cuota más desde la fecha del presente LAUDO.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.