



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02513.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de diciembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, en representación de ARBITEL 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: Desde el día 14/10/20, se le ofreció renovar contrato con ##### durante 6 meses, pasando a una tarifa ##### Total Sin Límites, 600Mb de Fibra, 2 líneas de móvil ilimitadas y TV con todo el fútbol, y sin permanencia más allá de los 6 meses de la oferta. Que, a día de hoy, y tras múltiples llamadas al 1470, conversaciones por WhatsApp y reclamaciones en tienda, me sigue sin haber sido aplicada la nueva tarifa y no se me ha facilitado el decodificador de TV. Asimismo, se me ha aplicado un recargo en la factura en el mes de noviembre que nadie en ##### sabe a qué es debido. Aplicación inmediata en todos sus términos de la oferta hecha por ##### y que presumiblemente se daba de alta desde el día 19/10/20. Concretando la petición en la regularización de las facturas acorde a la oferta realizada. Que los efectos de esta oferta se empiecen a contar a todos los efectos a partir de la resolución de esta **reclamación**. Devolución de las cuotas cobradas sin haber prestado el servicio ofrecido.

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. Además, indica que aporta facturas y oferta aplicada, aunque en ningún momento la ha disfrutado, habiendo llegado a pagar ya más de 100 euros mensuales. No puedo mantener el pulso y ha tenido que dar de baja en ##### antes de la resolución de este expediente. Por tanto, ya no deseo que se active ninguna oferta reclamada. Solicito la devolución íntegra de las cuotas pagadas desde la presentación de mi **reclamación** en Octubre de 2020.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** indicando que en contestación a la **reclamación** presentada por #####, hemos comprobado que la oferta asociada a las líneas ##### y ##### de fecha 19/10/2020, reclamada por el cliente, no fue posible activarla debido a una imposibilidad técnica, habiendo sido informado el abonado de ello con fecha 11/11/2020. En este sentido, les comunicamos que en las líneas ##### y ##### no se aplicó compromiso de permanencia. Del

Comunidad de Madrid

Del mismo modo, les señalamos que los servicios ##### contratados, asociados a las líneas ##### y ##### constan de baja desde el 29/10/2021 y el 01/11/2021, respectivamente. Por último, les confirmamos que, a fecha del presente escrito, el ##### se encuentra al corriente de pago con esta mercantil.

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: La empresa reclamada debe recalcular todas las facturas emitidas a este cliente desde el cambio de tarifas en octubre de 2020 hasta la fecha de la baja el día 1 de noviembre de 2021, de tal manera que solo se cobre a este cliente una cuota mensual de 32,48 euros impuestos incluidos. Por tanto, debe reintegrar la empresa ##### a ##### cualquier cantidad que como cuota mensual haya cobrado en el periodo indicado (14/10/2020 a 1/01/2021) superior a los citados 32,48 euros impuestos incluidos.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.