



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03172.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 19 de abril 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 AS. CONSUMIDORES Y USUARIOS #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 lo siguiente: solicito a ##### de España que me devuelvan el importe de la parte proporcional del fútbol desde el 14 de marzo, ya que no hay fútbol y no lo emiten. A su vez, les solicito la devolución de la subida que han practicado en pleno estado de alarma, ya que en pleno estado de alarma no puedes cambiarte de compañía. Además, no envían hojas de reclamaciones.

La contestación de ##### es que han subido los precios a cambio de dar más gigas. Sin embargo, no he solicitado más gigas, por lo que no entiendo que suban la cuota y menos en este momento. Llevo sin fútbol desde el 14 de marzo y el 21 de mayo sigue sin haber fútbol, pero he pagado mis cuotas completas. Solicito que me devuelvan el importe correspondiente al fútbol desde el 14 de marzo y que no me lo cobren hasta que el fútbol empiece. También solicito la devolución del importe de la subida en los meses de abril y mayo, y que no me cobren la subida, ya que no he solicitado más gigas.

La parte reclamada alega que la #####contrató una Fusión Total Plus 4 Líneas por 180€/mes, que incluía ##### Premium por 13€/mes. La promoción de alta consistía en un descuento de 10€/mes durante los tres primeros meses. Por lo tanto, el coste mensual sería de 183€ (180€ de Fusión + 13€ de ##### - 10€ de descuento de #####) IVA incluido, según el contrato firmado por la #####. Actualmente, la #####tiene una Fusión Total Plus con 4 líneas que cuesta 190€ al mes, ya que el precio ha subido, como se indica en la factura emitida el 04/06/19. Además, tiene un paquete ##### Premium por 13€/mes, por lo que su coste total es de 203€ al mes IVA incluido. Entendiendo que se ha producido un error en la información transmitida y con el ánimo de resolver la situación expuesta por la #####, se ha formulado el reintegro de 279€ IVA incluido, que se corresponde con la aplicación de un descuento de 88€ durante tres meses. Este importe será abonado en la cuenta del cliente o descontado de la deuda existente si fuera el caso.

Comunidad de Madrid

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 el servicio ha sido prestado correctamente por la operadora, permitiendo la conexión, no pudiendo disponer del contenido.

Respecto a la subida de tarifa **NO ENTRAR A CONOCER**, toda vez que la reclamante no acredita documentalmente la fecha de la tarifa ni cuantifica el importe reclamado. Informar que la compañía tiene derecho a actualizar la tarifa, siempre que lo comunique con una antelación de 30 días e informe del derecho a darse de baja, sin penalización, si no está de acuerdo con la nueva tarifa. Queda expedita la vía judicial.

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.