



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03615.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

####, 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 solicitud de arbitraje presentada en marzo de 2021 por #### que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida por ####, #### ya que no respetan la oferta de tarifas que le hicieron en la contratación en marzo de 2020, consistente en una tarifa de 62,80 euros al mes, impuestos incluidos, por todos los servicios de telefonía, internet y TV, por lo que solicita la devolución de la cuantía cobrada en exceso indebidamente.

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 a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y concreta su petición en la devolución de las cantidades pagadas en exceso a #### sobre la tarifa ofertada desde marzo de 2020 de 68,80 euros al mes. Durante los 24 meses que han transcurrido de marzo de 2020 a febrero de 2022 ha pagado 1995,95 euros, pero según la tarifa ofertada en este periodo debería haber pagado 1507,20 euros. Dado que ya ha hecho un abono por parte de #### de 223,54 euros, es porque la empresa de telefonía le adeuda todavía 265,21 euros y reclama su devolución. Asimismo, solicita que aparezca claramente el importe de los servicios contratados en las condiciones particulares y que la empresa #### siga facturando por los mismos servicios y precio que le ofreció en marzo de 2020, y que le envíe un contrato con los datos completos de los servicios contratados y tarifas y precios que le están aplicando.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** indicando que con fecha 06 de marzo de 2020 la reclamante activó en la compañía la línea #### asignándole la oferta aceptada por la cliente, la cual se aplica correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como se recoge en el contrato aportado en su escrito. No obstante, desde el servicio de Atención al Cliente de ####, constan realizados los siguientes abonos en el número de cuenta de cargo de las facturas de la titular, tal y como se recoge en la documentación aportada en su escrito, en fechas: 23/06/2020, 63,80 euros impuestos incluidos. El 29/09/2020,

Comunidad de Madrid

125,84 euros impuestos incluidos y el 24/11/2020, 33,90 euros impuestos incluidos, lo que supone un total de abonos por importe total de 223,54 euros (impuestos incluidos). La empresa ha contactado con la ##### para confirmar la baja de la línea ##### y por el momento prefiere mantener la línea activa.

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 y en especial la falta de claridad y concreción de los servicios y tarifas aplicables, el Colegio Arbitral acuerda estimar parcialmente la solicitud de ##### en el sentido de que ##### le debe reintegrar la cantidad de 265,21 euros, que es la cantidad que todavía no le han devuelto del exceso cobrado en estos dos años sobre la tarifa ofertada de 68,80 euros/mes. Asimismo, ##### deberá aclarar debidamente y concretar por escrito al cliente, en el **plazo** de cumplimiento del LAUDO, los servicios que tiene contratados con este cliente y las tarifas que aplica y en su caso las que va a aplicar, si es que va a modificar la oferta, indicando qué tarifas va a aplicar en el futuro, detallando debidamente lo que incluye la oferta y el **plazo** de duración de las tarifas ofertadas. Una vez comunicado al cliente las nuevas tarifas, este podrá aceptar o no las tarifas que le ofrece ahora en concreto ##### y en caso de no ser aceptadas por parte del cliente, este podrá dar de baja o portar sus líneas a otra compañía de telefonía sin cargo ni penalización de ningún tipo por parte de #####.

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