



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03693.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 05 de julio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS , 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: que el 06/05/2020 le llamaron de la tienda de #####, en Collado Villalba, informándole de una promoción que comprende 300 megas, en vez de los 100 megas que tenía, 4 terminales a un céntimo/mes cada uno y 15 gigas de las líneas móviles, en vez de las 10 gigas que tenía, todo por importe de 79 euros, IVA incluido. En la tienda le repiten exactamente la misma promoción. Al recibir la factura, el cargo es superior al ofertado, informándole en atención al cliente que es porque ha cambiado de tarifa, cosa que no hizo. Se pone en contacto con la tienda y le dice que es por el desglose de bono de gigas, por lo que solicita anular todo ya que así no le interesa. Solicita poder darse de baja sin ningún coste o cargo, al incumplir lo pactado tanto en importe como en megas de la fibra, y la devolución del importe cobrado indebidamente en todas las facturas.

La parte reclamada alega que con fecha 07/05/2020 se activó la tarifa ##### en las líneas ##### y ##### Básico en las líneas ##### y ##### y Línea adicional Smartphone 200 minutos para la línea ##### y adquirió cuatro dispositivos a coste promocional modelos Huawei P Smart 2019 y LG K40S Dual Cam, con un pago establecido de 24 cuotas de 0,01 euros (impuestos incluidos) cada uno de ellos, por la venta a **plazos** acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (exentos de impuestos). En este sentido, informan que el precio total por los servicios antes indicados sería de 90,84 euros (impuestos incluidos). Confirman que la factura ha sido correcta, respecto a los servicios contratados. Las líneas ##### ##### ##### y ##### mantienen un compromiso de permanencia hasta el 07/05/2022. A fecha del presente escrito el cliente está al corriente de pago con esta mercantil.

La parte reclamante manifiesta que hay también grabación de audio. Que le llamaron de ##### ofreciéndole más de lo que tiene, por 4 céntimos más al mes durante dos años (se oye perfectamente en el audio). Cuando le llega el mensaje para confirmarlo, ya que no es lo que le ha vendido, antes de hacerlo lo envió a la persona que le atendió en tienda y le dice que eso es algo genérico, que lo envían así, que luego hay que aplicar el descuento.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que, constando la existencia de un vicio en el consentimiento, al producirse una información errónea, no coincidiendo la oferta recibida con la contratación realizada, acreditada mediante la grabación aportada por la reclamante, de fecha 06/05/2020, donde le informan que el importe de la contratación asciende a 79 euros, IVA incluido, y por el WhatsApp, donde a la pregunta del reclamante “por qué 90 euros” se indica por la operadora que falta aplicar el descuento de 11,9 euros (resultando prácticamente el importe de 79 euros ofertados), facturándole en mayo otra cantidad, se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante la cantidad de 153,92 euros**, resultante de ajustar el contrato, por importe de 90,84 euros, a lo ofrecido telefónicamente, 79 euros, IVA incluido, multiplicando la cantidad facturada en exceso, 11,84 euros/mes, por las 13 facturas aportadas (desde la contratación de mayo de 2020 hasta la factura de mayo de 2021 incluida), estando la contratación vigente, por incumplimiento de las condiciones pactadas, dejando sin efecto la penalización, pudiendo irse el reclamante de la compañía sin que se le aplique. En caso de permanecer en la compañía, el reclamante podrá, si a su derecho conviene, reclamar las facturas posteriores en caso de que la reclamada no rectifique su facturación.

Este Colegio no es competente en materia de inspección y sanción, debiendo el reclamante dirigirse, en su caso, al órgano competente.

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 al 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.



Comunidad de Madrid

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.