



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03969.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de febrero 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 ORGANIZACION 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 se dio de alta en la compañía el 04.09.2019 con una promoción de oferta por importe en torno a 113 euros, pero la factura de 17.03.2020 sobrepasa dicho importe a 178,10 euros. En febrero y marzo le vuelven a llamar ofreciéndole nuevos servicios, aceptando la promoción y quitándole algunos servicios que tenía anteriormente. Solicita daños y perjuicios económicos y de servicios en este tiempo.

La parte reclamada alega que el 25/02/2020 la reclamante contactó con el servicio de Atención al Cliente, pero no llegó a efectuar ninguna contratación al interrumpirse la comunicación y no consta que volviera a contactar ni ese día ni días posteriores, que no se entran a valorar los daños y perjuicios reclamados. En cuanto a la facturación emitida, con fecha 04/09/2019 fue aceptada la oferta, aplicándose correctamente en la facturación emitida, salvo lo relativo al servicio Liga de Campeones y ##### TV Fútbol desde la factura de 12/03/2020, de acuerdo con las siguientes condiciones: En el pack de las líneas ##### y ##### 50% de descuento durante 3 meses y 5 euros de descuento en tarifa durante 24 meses a partir de la segunda factura. Nueva línea, con Línea adicional Smartphone 0 cent, cuota mensual 0€. ##### con Tarifa Línea adicional Smartphone Sin Límites, cuota mensual 0€. ##### y ##### con Tarifa Línea adicional Smartphone Sin Límites, cuota mensual 15,95€. ##### TV Fútbol, 0 € x 10 meses. ##### TV Cine y Series, 9,95€. Liga de campeones, 0 € x 10 meses., que han realizado un abono de 159,47 euros (impuestos incluidos), correspondiente a los cargos efectuados por el servicio de ##### TV Fútbol y Liga de Campeones desde la factura de 12/03/2020 hasta la próxima a emitir de 13/08/2020, que dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria, en el **plazo** máximo de un mes, en el número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida, que la línea móvil, ##### cursó baja el 17/06/2020 a petición del cliente y el resto de líneas móviles cursaron baja por portabilidad el 18/06/2020, que con fecha 03/08/2020, se inició el proceso de baja de la línea ##### no finalizándose el mismo hasta el 12/11/2020 debido a una incidencia técnica.

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, ante la falta de concreción de la pretensión de cantidades y servicios por la reclamante, la empresa reclamada ha acreditado la devolución de importes por el servicio ##### TV fútbol y liga de campeones, acreditando que tras la baja en los servicios se han anulado y ajustado cantidades, por lo que, de acuerdo con sus últimas alegaciones, teniendo en cuenta el importe de 131 euros, en concepto de no devolución de equipos, haciendo desaparecer todas las cuestiones negativas de su gestión, queda la reclamante al corriente de pago, no teniendo importe pendiente con la compañía. **No entrar a conocer** de la indemnización por daños y perjuicios al no ser materia consumerista sino de orden civil, dejando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.