



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04020.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 24 de marzo de 2021 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de febrero de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta contratada el 03/11/2020, pues le facturan un mayor importe de 39,99€/mes y sólo le aplican la tarifa de llamadas ilimitadas en una de las líneas móviles portadas. Solicita el cumplimiento de la oferta, la rectificación de la facturación emitida y el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 10 de mayo de 2021, manifestando que, conforme a la grabación realizada, la oferta contratada el 04/11/2020 se factura adecuadamente. Que actualmente, el cliente mantiene una cuota de 46,99€ los 3 primeros meses y de 74,97€ los 9 siguientes, para los servicios de Fijo, Fibra 300 Mb, una línea móvil ilimitada y 3 líneas móviles Mini. Que al día de la fecha el reclamante adeuda 17,25€ del impago parcial de la factura emitida el 22/10/2017 de 29,19€, IVA incluido, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la audiencia escrita el 28 de marzo de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta reclamada del 03/11/20 con nº de pedido ##### de 39,99€/mes relativa al servicio fijo (línea + Fibra 300 Mb) y de línea móvil (ilimitada clásica), y la oferta finalmente contratada el 04/11/20 con nº de pedido ##### de 46,99€/mes por los servicios de Fijo, Fibra 300 Mb, una línea móvil ilimitada y 3 líneas móviles Mini; revisada la facturación emitida, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta y acorde a la oferta.

Comunidad de Madrid

Fidelización de asociados, tanto al servicio fijo como a los móviles, respondiendo los importes superiores facturados a conceptos y consumos no incluidos en las tarifas contratadas como son el servicio de rellamada, el servicio Dicta SMS, llamadas a números especiales (012, 060, 901 y 902, #####), SMS internacionales y Roaming realizado.

No entrando a conocer de la reconvencción formulada por importe de 17,25€, del impago parcial de la factura emitida el 22/10/2017 de 29,19€, IVA incluido, por no constar acreditados los posibles requerimientos de pago realizados por la operadora, a los efectos de una posible interrupción de la prescripción de la citada deuda, quedando expedita la vía judicial al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.