



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 04066.8.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE

TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento

del precio ofertado en mayo de 2019 por via telefónica por importe de 99,50 euros incluidos los gastos de envío de los terminales. Solicita la regularizacion de las facturas y la devolución de los importes cobrados de mas. Adjunta documentación que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que la empresa no ha contactado con él, ni le ha aportado la grabacion de la contratación de la promoción que aceptó. Manifiesta que ha llamado para reclamar en numerosas ocasiones inutilmente. Solicita que le satisfagan las cantidades cobradas de mas, teniendo en cuenta el tiempo perdido para poder solucionar el problema.La parte reclamada aporta escrito alegando que la oferta de mayo de 2019 incluía la línea fija y cuatro líneas móviles con una cuota mensual de 89,61 €. Asimismo, el 3 de mayo el reclamante adquiere 3 terminales Huawei P20 con cuota de 3,49 € durante 24 meses, y 1 Huawei P SMART 2019 con una cuota de 7 € durante 24 meses, adquiriendo un compromiso de permanencia. Adjunta copia del contrato y factura de compra de los terminales. Finalmente, manifiesta que desestima la reclamacion ya que no ha quedado acreditada la oferta que indica el abonado, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la informacion de la que disponia el cliente.Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncié 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 PARCIALMENTE la pretension de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabacion de la contratación, ni acredita el envío ni la recepción por el reclamante del contrato escrito. En consecuencia, procede aplicar una cuota mensual de 99,50 € que incluye los servicios contratados y las cuotas aplazadas de los terminales. No habiendo presentado la parte reclamante el calculo detallado de la cantidad indebidamente facturada, este organo arbitral a la



Comunidad de Madrid

vista de las facturas aportadas al expediente establece un promedio de 10 € facturados de mas mensualmente, que aplicado a 24 facturas, da un resultado de 240 € que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante. Asimismo, debe reembolsarle 24 € facturados por gastos de envio de dos tarjetas sim que estaban incluidos en la oferta, haciendo un saido total de 264 € a favor del reclamante. A partir de la factura de junio de 2021 se aplicara la cuota que se factura en la actualidad, salvo nuevo acuerdo entre las partes, y la parte reclamante si no esta conforme con las actuales condiciones contractuales podra solicitar la portabilidad/baja de los servicios, que la empresa reclamada gestionara sin generar cargo por penalizacion.ee pe aa ee Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepci3n de la notificacion del Laudo.

El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, saivo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulaci3n del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los Arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci3n, previa notificacion a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar: la aclaraci3n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificaci3n de la extralimitaci3n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci3n de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci3n de la extralimitaci3n, en el plazo de 20 dias.Contra este Laudo cabe Acci3n de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correcci3n, aclaraci3n, complemento o rectificaci3n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, saivo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulaci3n del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los Arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci3n, previa notificacion a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar: la aclaraci3n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificaci3n de la extralimitaci3n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci3n de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci3n de la extralimitaci3n, en el plazo de 20 dias.Contra este Laudo cabe Acci3n de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correcci3n, aclaraci3n, complemento o rectificaci3n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.