



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04145.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### y #####

En Madrid, a 05 de mayo de 2021 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que la empresa reclamada nunca ha respetado la oferta de 32 € de junio de 2019, cobrando todos los meses 70 €, 80 €, 100 €. Reclama, se da de baja y sigue igual. Solicita la devolución de las facturas abusivas y que respeten la oferta de 32 €. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente y que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 24 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que consta grabación de fecha 17 de julio de 2020 en la que se contrata ##### Conecta por importe de 38 €, por lo que la factura de 10 de agosto de 2020 asociada a la línea ##### del 18 de julio al 25 de julio por importe de 8,10 € es correcta al ser la primera factura con el servicio contratado.

La parte reclamante contesta por escrito que la **reclamación** es sobre una línea distinta de la indicada por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones.

El órgano 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 aporta escrito de fecha 17 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la **reclamación** es sobre las líneas ##### y ##### de titularidad de #####, actuando su hija en su representación. Llevan casi 3 años reclamando la oferta de 32 € que le hicieron y jamás aplicaron, ha reclamado varias veces en tienda y en el ##### y no arreglan el problema. Solicita que le devuelvan el dinero que le han cobrado de más desde que cambió de otra compañía a #####. La oferta fue de 32 € durante el primer año, y luego solicitó la otra oferta que le ofrecieron por 39,90 €, que tampoco han aplicado. Lo único que han devuelto ha sido 100 €, y le han estado cobrando cuotas de 78 € a 81 €. Solicita 1.344 € correspondiente a 48 € por unos 28 meses.

La parte reclamante presenta asimismo escritos de fecha 23 y 31 de marzo y 6 de abril de 2021, adjuntando documentación que queda incorporada en el expediente. Reitera los hechos reclamados, solicita que le devuelvan lo cobrado de más durante casi 3 años, y alega que se ha dado de baja en la empresa reclamada y devolvió los aparatos.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 16 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la **reclamación** es una materia excluida de arbitraje de acuerdo con su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, al haber sido reclamada asimismo ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, que resolvió el 3 de enero de 2020 reintegrar 98,12 €, correspondiente a la aplicación de la promoción ofertada. Adjunta factura de reintegro.

Con fecha 5 de abril de 2021, la empresa reclamada aporta nuevo escrito en el que reitera su escrito de 16 de marzo de 2021.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto de acuerdo con la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales aportada al expediente, que con fecha 11 de junio de 2020 ya resolvió los mismos hechos reclamados contra la misma empresa reclamada y sobre las mismas líneas reclamadas (no aplicarse la cuota ofertada de 32 € en el pack de las líneas ##### y ##### , constituyendo el procedimiento de arbitraje y el procedimiento de **reclamación** ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales dos vías de **reclamación** excluyentes entre sí.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.