



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04419.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. 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: Se hace oferta vía telefónica del departamento de retenciones de ##### y las condiciones quedaron reflejadas en el contrato adjunto. También se hacían cargo de la penalización de la otra compañía más cuota fija de 48 € y dos terminales.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "el reembolso de la penalización con valor de 733,54 € + cuota de 48 € mes + los dos terminales que se me ofrecieron". En sus escritos de fecha 24 y 18 de noviembre de 2022 refiere no estar conforme con la respuesta. En su escrito de fecha 23 de noviembre de 2022 refiere: "Yo, #####, ##### autorizo a ##### para ser mi representante en el número de expediente 21ARBC#####.7/2022. Y así poder realizar una llamada al número de teléfono: #####".

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que: "En primer lugar, deseamos poner en su conocimiento que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían dentro de cada período de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y le ofrece la garantía de que las llamadas y mensajes que aparecen reflejados en estas, son consumos efectuados desde cada tarjeta SIM. Es por ello que, una vez revisada la facturación correspondiente, estamos en disposición de afirmar que es correcta en todos sus apartados, tanto en lo relativo a los consumos realizados, como a los costes aplicados a los mismos". En su escrito de 11 de noviembre de 2022: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y

Comunidad de Madrid

Analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que no tenemos constancia de la oferta reclamada (cuota de 48 € y coste de 733,54 € por compra de dispositivos a **plazos** de otra operadora y 2 iPhone de 25 GB en color azul). Nos consta una grabación con fecha 9 de diciembre del 2021, en la cual consta la siguiente oferta: fijo, fibra y 3 líneas móviles ##### - ##### - #####, con tarifa ilimitada, TV y superwifi, con un precio de 125 € y aplicando un 50%, quedando con una cuota de 62,50 € (Impuestos Indirectos Incluidos), durante 6 meses y con 12 meses de compromiso. Se adjunta grabación enviada al correo electrónico: #####. Asimismo, en relación a la grabación que le hemos remitido el día 11 de noviembre, le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente 21-ARBC-#####.7/2022. Es por ello que, una vez revisada la facturación correspondiente, estamos en disposición de afirmar que es correcta en todos sus apartados, tanto en lo relativo a los consumos realizados como a los costes aplicados a los mismos. Tal y como se puede comprobar en las facturas, se ha aplicado la oferta desde las facturas desde enero del 2021 hasta julio del 2022.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la grabación aportada por la mercantil no tenemos constancia en la misma de la fecha en la que se realizó, por lo que está incompleta, y de la documentación aportada por el reclamante hay un contrato firmado por ambas partes que refiere un importe de 48 € PARA SIEMPRE. Con relación al documento aportado por el reclamante denominado "Constancia de permanencia", en el que no se refleja fecha de emisión, al que tampoco daremos validez contractual.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante. Teniendo en cuenta la única prueba válida y firmada que es el contrato de fecha 08 de diciembre de 2021, nos ceñiremos a él. La mercantil debe mantener la oferta de 48 €/mes de forma permanente, sin perjuicio de las subidas posteriores que puedan existir y que establece la ley. Para las cuales, el reclamante podrá marcharse de la compañía sin penalización alguna en el **plazo** establecido.

Asimismo, la mercantil debe restituir las cantidades abonadas de más por el reclamante, al no haber aplicado la oferta contractual que ascienden a 87 € (los 14,50 € de más cobrados de los primeros 6 meses) más 462 € (de los 77 € de más cobrados de los 6 meses hasta noviembre). Haciendo un total a ingresar al reclamante de 549 € IVA incluido.

Se DESESTIMA el reembolso de la penalización por importe de 733,54 € y los terminales, al no tener documento alguno válido que recoja dichas pretensiones.

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.

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.



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.