



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04557.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 20 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel, 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 la reclamante #####, contrató un paquete de servicios (pack jazz dúo Max.) con una oferta inicial de 30.06 euros los 6 primeros meses y 34,95 los siguientes meses, oferta que la empresa #####, ##### no ha cumplido y le está facturando cantidades superiores, por lo que solicita que cumpla lo ofertado, se refacture y le devuelvan lo cobrado en exceso.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y añade que no ha solicitado ninguna nano SIM, que en la línea ##### le facturan 2 bonos de 100 MB, uno contratado el día 24/09 y otro el día 25/09, y este bono no fue contratado porque no fue consumido el anterior, por tanto no lo deben facturar. Y que en la línea ##### facturan 2 bonos de 100 MB, uno contratado el 29/09 y otro el 30/09, cuando solo se contrató uno por el mismo motivo que no se habían consumido. Asimismo, indica su disconformidad a la contestación de la empresa reclamada ##### por todos los motivos que indica: 1. La vulneración de sus derechos, en base al art. 41 de la Ley 9/2014 del 09 de mayo, General de Telecomunicaciones, donde especifica que deberían haberle avisado, así como a la agencia de protección de datos, de la pérdida de la misma, y a él no le han avisado, por tanto solicita que aporten al menos la comunicación a la agencia de protección de datos de estos hechos que indican para comprobar su veracidad y cumplimiento de la Ley. Ante la falta de aportación de grabaciones del día de su contrato 29/08/2020, así como de la modificación del mismo 08/09/2020 en fechas diferentes, casualmente no se obtienen por dificultades técnicas donde se podría demostrar que lo contratado no es lo indicado por ##### y será denunciado en la agencia de protección de datos. 2. Disconformidad a las

Comunidad de Madrid

Alegaciones de la empresa de fecha 14/03/2022 no son válidas ya que lo que aportan no es el contrato que yo tengo donde puede verse que no hay desglose de precios sino un total a facturar y que ya he aportado. Lo que envía la empresa es un mail meramente informativo que no tiene mi firma ni mi consentimiento, como puede verse en las respuestas escritas ya aportadas en alegaciones anteriores. Fue donde empezaron mis reclamaciones ya que ni en la grabación del contrato se informa del cobro de 12,04 € de envío, ni el cobro del SMS de confirmación del contrato, ni el desglose de cobros en la factura.

Únicamente le prestaron atención al recibir la solicitud de cancelación de la línea el día 02-09-2020 y he seguido reclamando por escrito a pesar de que me tienen bloqueado el mail. Adjunto mi última **reclamación** a la empresa del 21-06-2021. Solicito la justa resolución y el amparo de los consumidores frente a estas compañías que se valen de su poder para abusar de los clientes. También solicito que por favor sancionen a estas compañías por su falta de transparencia y falta de atención a los clientes que nos sentimos vulnerables.

La parte reclamada se opone por escrito a la solicitud del reclamante y, en resumen, manifiesta que el acuerdo comercial alcanzado con la abonada el 29/08/2020 consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Pack ADSL Indirecto Máxima Velocidad + línea, para el número ##### con cuota mensual de 34,95 euros (impuestos incluidos); Tarifa Pack ##### Dúo 1 Sin Límite + 5 GB, para la línea ##### con cuota mensual de 2,50 euros (impuestos incluidos); Tarifa Pack ##### Dúo 2 Sin Límite + 5 GB, para la línea ##### Se anexa el consentimiento otorgado por parte de la abonada y se procede a su envío como adjunto al presente escrito, para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. SMS certificado realizado por parte de una entidad independiente, en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia. También acompañan las condiciones de la oferta que suscribió la abonada y que se encuentran disponibles en la página WEB de #####, al respecto, y aportan el comprobante de venta, para conocimiento. Por tal motivo, ##### desestima la **reclamación**, ya que la abonada disfruta de la promoción contratada. Que, además, como puede comprobarse en las facturas generadas por parte de #####, se van registrando tanto la promoción como los precios informados. Asimismo, ha quedado acreditado que el SMS fue enviado por la línea ##### y que la facturación emitida en relación a las cuotas de los Bonos de 100 Mb para las líneas ##### y ##### ha sido correcta. No obstante, si la abonada dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, lo facilite para su estudio. Para finalizar, les confirmamos que la ##### se encuentra al corriente de pago en #####. Solicitan la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO.

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 estimar parcialmente la solicitud de arbitraje de la parte reclamante por considerar que las cantidades cobradas no coinciden con las ofertadas, en especial en el 14% de descuento adicional vinculado a la permanencia de un año, por lo que #####, ##### debe reintegrar la cantidad de 55 euros a #####, que es la cantidad que el órgano arbitral ha estimado como cobrada de exceso en el periodo reclamado. Este Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar



Comunidad de Madrid

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.

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.