



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04800.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 09 de enero de 2020 se constituyó 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 el incumplimiento de la oferta del mes de agosto por la que se realizó la portabilidad de los servicios, por la que se debía aplicar un 50% de descuento durante 12 meses. Solicita que le devuelvan las cantidades cobradas de más, y que se active la promoción por el doble de tiempo por los perjuicios que le han ocasionado.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 2 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 17 de agosto de 2018 el reclamante solicitó la portabilidad de las líneas a ##### contratando Fusión Fútbol con promoción del 50% durante 13 meses. La portabilidad se hizo efectiva el 23 de agosto y el paquete contratado se mantuvo hasta el 19 de diciembre, fecha en la que cambió al paquete Fusión Base, no aplicándose la promoción ofrecida durante ese tiempo. La **reclamación** se resolvió de manera favorable el 11 de junio, y en la factura de 4 de julio se abona la cantidad de 298,59 euros más impuestos correspondiente al 50% de descuento no aplicado desde el 17 de agosto hasta el 19 de diciembre de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 22 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha recibido la cantidad cobrada en exceso hasta el 19 de diciembre de 2019, fecha en la que se vio obligado a cambiar de promoción, ante las respuestas negativas de la empresa, para no tener que pagar cantidades muy superiores a las pactadas. Solicita la promoción durante los próximos 12 meses, y como compensación por los perjuicios causados otros 12 meses.

Comunidad de Madrid

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. Como no le solucionaban la incidencia, en diciembre de 2018 tuvo que cambiar el producto contratado a otro más básico cuyo importe se asemejara al importe de la promoción contratada. Solicita que se aplique la promoción contratada los 8 meses que no se aplicó, y otros 12 meses como compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante y se opone a la **reclamación**, declarando que la parte reclamante contrató en agosto de 2018 Fusión+ Premium con una promoción por importe mensual de 62,50 euros durante los primeros 12 meses, y después 125 euros mensuales. En el mes de diciembre la parte reclamante cambió el producto a Fusión Base con un importe ligeramente superior al de la promoción. En julio se le realizó un abono habiéndose bonificado 36,30 euros de más respecto del exceso facturado y cobrado.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditada la incidencia al no haberse aplicado la promoción contratada (FUSIÓN + PREMIUM durante 12 meses por un importe mensual de 62,50 €), que la empresa reclamada ya ha abonado a la parte reclamante el importe facturado en exceso sobre el importe de la promoción durante los primeros cuatro meses facturados sin el descuento, por lo que debe aplicar la promoción por el tiempo restante no aplicado, siendo en la actualidad el producto comercial FUSION TOTAL PLUS el que más se asemeja al contratado, que deberá activar la empresa durante 8 meses, por un importe mensual de 62,50 euros.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compensación por daños y perjuicios, al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.

Madrid, 09 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####