

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05162.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

VOCALES:#####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y

USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, 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 la disconformidad

con la facturación emitida desde noviembre de 2020 después de haber cambiado el router y haberle confirmado que se seguirían aplicando los descuentos que tenía durante un año más al adquirir la permanencia, habiendo recibido en noviembre de 2021 una factura de 80 €. Solicita la devolución de lo pagado indebidamente, una compensación económica por el tiempo y molestias ocasionadas, y la implementación de un sistema que ofrezca garantías al consumidor. Reclama 280 €.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las contrataciones y manifiesta que no hay constancia de ninguna oferta en noviembre de 2020, y no hay incidencias en la aplicación de la oferta y la facturación. Finalmente manifiesta que no entra a valorar la compensación por daños y perjuicios.

La parte reclamante contesta por escrito de 6 de julio del 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el comercial le engañó cuando contrató el router habiendo quedado de manera explícita y reiterada que la facturación del año siguiente sería similar a la del anterior, y le envió un enlace que confiado confirmó. Solicita las grabaciones de los audios. Además la falta de respuesta de la empresa a su reclamación dilató indebidamente el tiempo de facturación, y si le hubieran dicho desde el principio que no, hubiera contratado otro producto, creándole además impotencia y estrés. El mal funcionamiento se repitió cuanto pasó a #####, y las arbitrariedades de ##### son continuadas.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1- Estudiar la documentación adjunta al expediente.

2- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito el 8 de marzo de 2022, con el relato de los hechos y solicita

1.000 € como compensación por las molestias, tiempo y falta de servicio. Manifiesta que tiene 30 audios mp3 que no puede adjuntar por el formato.La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que

Comunidad de Madrid

"el 25/04/2020 el cliente acepta para la linea ##### un Router Multimedia Livebox 2.3 gratuito (Gastos de envio 9,95€). Adjuntamos comprobante de la venta para su revision. En cuanto a lo anterior, les notificamos que el envio del router no llevaba asociado ningun otro descuento. Ademas, una vez finalizados los descuentos ofrecidos el 19/11/2019, no consta el ofrecimiento de nueva promoci6n o descuentos, por lo que la facturaci6n ha sido correcta. Por otro lado, les sefialamos que el 30/03/2021 las lineas #####, ##### y ##### cambiaron a ##### y el 16/12/2021 de nuevo a #####, con la tarifa Pack ##### Base, habiéndose facturado también de forma correcta durante dichos periodos con las tarifas contratadas y sin tener descuentos asociados. Por ultimo, les recordamos que, a fecha del presente escrito, el cliente se encuentra al corriente de pago en las marcas ##### y #####." En relación ala compensacion por los dafios y perjuicios causados, comunica que la reclamacion no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusion de la Oferta Publica de Adhesion de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, ya que el hecho reclamado versa sobre dafios y perjuicios fisicos.

Tras lo cual y, previa deliberaci6n, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentaci6n aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: NO ENTRAR A CONOCER del fondo del asunto del acuerdo con el articulo 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al carecer este organo de los elementos de juicio indispensables para la solucion del conflicto, al no constar en el expediente las facturas objeto de reclamacion ni las anteriores emitidas, por lo que este colegio arbitral no puede conocer los servicios y Cuotas facturados antes de la incidencia, ni el importe facturado con posterioridad. Indicar asimismo que estan excluidas de la Oferta Publica de Adhesion de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones sobre indemnizaciones por dafios y perjuicios fisicos, y en cualquier caso, no estan debidamente acreditados, justificados y cuantificados. Queda expedita la via judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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 regulaci6n del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar, la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él: la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.

Previo audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.

ARBCRS32



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. Madrid, 08 de marzo de 2022