



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05213.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de marzo de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , 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 día 26/12/18 se inició el procedimiento de portabilidad hacia ##### de 2 números de dos líneas móviles, cada uno asociado a una fibra por la que le ofertan un descuento del 50% durante doce meses con permanencia de doce meses y un pago aproximado de 32 euros al mes por cada número. En el proceso de portabilidad se portan dos fibras y un móvil, quedando sin portar una línea móvil: 6879 Le dicen que haga otra grabación para portar esa línea y le respetarán la oferta con fecha 17 de enero de 2019. En la facturación del mes de mayo, del 6463, le suprimen el descuento del 50% y le dicen que se refieren a la grabación de enero de 2019, en la que la oferta era solo para la 6879 Lleva tres meses solicitando la locución del 26/12/18 y no la recibe. Le penalizan con 120 euros de permanencia. Solicita que remitan la locución del 26/12/18 y que le hagan un abono de 120 + 60 euros en concepto de penalización por permanencia y sobrepago de 2 meses sin la oferta.

La compañía, mediante escrito de fecha 22 de noviembre de 2019, manifiesta que, realizadas las comprobaciones oportunas, no han localizado la grabación de la llamada que corresponde a la contratación efectuada. Han realizado un ajuste de 44 euros a favor del reclamante, que recibirá en próximos días. Esto corresponde a las facturas de enero de 2019 a enero de 2020, en concepto de diferencia de cuota (4 euros). El compromiso de permanencia finaliza en enero de 2020, así como el descuento del 50%.

El reclamante, en fecha 22 de enero de 2020, presenta alegaciones reiterando el contenido de las anteriores y cuantifica el total reclamado en 136 euros, ya que ha restado los 44 euros a los que alude la empresa.

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 no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de febrero de 2020 y señala que el reclamante es autónomo, debiendo dirigir su **reclamación** frente a otro organismo.

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: ENTRAR A CONOCER del fondo del presente asunto, ya que la empresa manifiesta por primera vez en este acto que el reclamante es un autónomo aunque no acredita esta circunstancia. En actuaciones previas, con ocasión del traslado de su solicitud de arbitraje y alegaciones, la empresa valora el fondo del asunto, proponiendo una serie de ajustes a la facturación emitida.

Procede ESTIMAR la pretensión del usuario, ya que éste manifiesta que la cuota acordada era de 32 euros por cada línea móvil y la empresa no la ha aplicado, tampoco los descuentos del 50% acordados telefónicamente. La empresa no ha desvirtuado estas alegaciones, ni aporta copia del contrato o grabación telefónica efectuada a pesar de haber sido requerida en este sentido. Por ello, además del reajuste efectuado (44 euros), la empresa debe reintegrarle la cantidad total de 136 euros, si es que a fecha del presente LAUDO, el reclamante hubiera realizado el pago. En caso contrario, procedería la anulación de ese importe.

La empresa reconoce la existencia de una serie de incidencias que han provocado un reajuste parcial de facturación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.