

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05283.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION 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.9e inicié la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le ofrecieron dos terminales XIAOMI BAND a coste 0 € cobrando solo el envío, y que aunque viera uno y pico sería cero, y cambiaba la tarifa regalando mas fibra y ##### TV y AMAZON PRIME gratis 2 años. En diciembre recibe una factura con dos cargos de 103,72 € y 99,72 € que desconoce a que se deben, llama y le dicen que es una penalización por cambio de tarifa, que en ningún momento se le informo. Le informaron que tres facturas serian de 83,41 € y las siguientes hasta completar las 24 serian de 87,30 €. Solicita el reintegro de los importes indicados, de las cuotas de los terminales y no sigan cargandolas, grabaciones del contrato, reintegro de las facturas emitidas y refacturación con el contrato realizado. Adjunta los cuatro numeros de incidencia de las reclamaciones, copia de las facturas y de la oferta enviada a su telefono.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 18 de agosto de 2021, del que se dio traslado ala parte reclamante alegando que "con fecha 31/12/2009 y 08/1 2/2012 se activan las lineas moéviles y fija respectivamente, aceptando /a titular con fecha 02/12/2020, para las lineas ##### y #####, dos dispositivos Xiaomi Mi Band 5 cuya opción de compra fue la venta a plazos, con un PVP de 40,08 euros (impuestos incluidos) cada uno. Dicho pago constaba de 24 cuotas mensuales de 1,67 euros (impuestos incluidos) en cada línea, tal y como aparece reflejado en sus facturas. El total de dichos pagos, sería el importe de PVP indicado.Por otro lado, les confirmamos que no tenemos constancia de la oferta reclamada por la #####
#####, consistente en cuota 0 euros para los dispositivos Xiaomi Mi Band 5 indicados y una cuota de servicio de 87,30 euros (impuestos incluidos), por lo que, no consta documentación al respecto.Igualmente, les exponemos que, con fecha 11/12/2020 /a titular acepta la siguiente oferta comercial:

_ Línea ##### con Fibra 300 Mb y línea ##### con ##### Original sin Limites y cuota de 79,95 euros (impuestos incluidos).En relacion con lo anterior les aportamos el comprobante asociado a la misma. A este respecto, les indicamos que, por una incidencia técnica, no se puede aportar la grabación asociada. Asimismo, ante la activación de fa oferta indicada, se verifica que en la factura de fecha 08/12/2020 y para la línea #####, se emite un cargo por cambio en la tarifa asociada de

_ Línea ##### con Fibra 300 Mb y línea ##### con ##### Original sin Limites y cuota de 79,95 euros (impuestos incluidos).En relacion con lo anterior les aportamos el comprobante asociado a la misma. A este respecto, les indicamos que, por una incidencia técnica, no se puede aportar la grabación asociada. Asimismo, ante la activación de fa oferta indicada, se verifica que en la factura de fecha 08/12/2020 y para la línea #####, se emite un cargo por cambio en la tarifa asociada de

Comunidad de Madrid

99,7230 euros sin impuestos (120,66 euros con impuestos incluidos)." La parte reclamante contesta por escrito de 27 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que las condiciones comerciales se encuentran en la grabación de la contratación que solicita que se aporte. Que realizó el cambio de oferta a una más económica que no aplicó por lo que interpuso 4 reclamaciones, y el importe de 104,01 € se lo descontaron en la factura de abril de 2021, y alega la normativa en materia de consumo. 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 aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha aportado toda la documentación de la que dispone y lo que falta es que la empresa aporte las grabaciones, y le han dejado sin su oferta y sin su regalo, que sigue pagando, al no cumplir la empresa el contrato. La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que en las facturas de 8 de abril y 8 de mayo de 2021, se ha descontado la cantidad de 120,66 € iva incluido. Adjunta copia de las facturas. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 que el cargo por condiciones de tarifa ha sido devuelto por la empresa mediante descuento en las facturas de 10 de abril y 10 de mayo de 2021.

En relación con el importe de las facturas, la empresa reclamada no ha aportado la grabación de la contratación ni el contrato escrito firmado por la parte reclamante. En consecuencia, no ha acreditado las condiciones económicas de la contratación, por lo que debe aplicar una cuota mensual de 83,41 € los tres primeros meses, y de 87,30 € los siguientes hasta el mes 24 contado desde la factura de 10 de enero de 2021, al tener asociado un compromiso de permanencia de 24 meses, debiendo realizar los ajustes necesarios para aplicar un importe total de la factura de 87,30 € incluidos los terminales y por los conceptos facturados en la actualidad, a partir de la factura de 10 de junio de 2021. Este colegio arbitral ha cuantificado que se ha facturado un exceso de 37,26 € de las facturas emitidas desde enero hasta mayo de 2021, aportadas al expediente, cantidad que la empresa debe abonar a la parte reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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.

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

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

Comunidad de Madrid

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. Previa 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. Madrid, 08 de marzo de 2022

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