



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05428.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### y #####

En Madrid, a 04 de marzo 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 UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Desde 2013 era cliente de ##### aceptando ofertas y renovando contratos hasta que en 2019 no se ofrecen las mismas condiciones y se quiere cambiar a #####, pero ##### iguala la oferta y se queda en #####. Se renueva oferta con ##### y ya en la primera factura pasa de 67,03 € a 122,37 € y en la segunda 150,50 €. Se cambia a #####. Paga 337,80 € para liquidar las facturas. Pero le vuelven a cargar un recibo de 59,54 € y además continúan con las llamadas de teléfono.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "que le abonen la cantidad de 138,8 €, 337,80 € y 500 € por daños y perjuicios. Total indemnización 976,60 €". Escrito de fecha 15 de septiembre de 2021: "solicito que continúen con el procedimiento". Escrito del 13 de febrero de 2022: "Deseo continuar con la tramitación del proceso: abonen la cantidad que expuse y me gustaría que dejaran de actuar de esta manera".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Nos consta que el cliente el día 05/02/2021 acepta una oferta para su pack ##### vinculado sobre las líneas ##### ##### ##### ##### ##### Por incidencia técnica, la oferta no es aplicable de forma correcta por lo que se rectifican las facturas de fecha 08/02/2021 hasta 08/05/2021 cursando ajustes de 226,09 €. La señora ##### el día 12/02/2021 adquiere por el sistema de venta a **plazos** 4 dispositivos TL 10 Se DUAL SIM por una cuota de 0,01 (ii) durante 24 meses y compromiso de permanencia de 24 meses y se dio de baja los días 26/03/2021 y 09/04/2021 antes de finalizar el compromiso."

Comunidad de Madrid

Anteriormente indicado, se generó el cargo de baja anticipada que asciende a 354,23€ y 92,84€. Queda un importe de pago de 193,12€ y 59,54€. Solicitamos reconsideración. Escrito del 8 de febrero de 2022, nos ratificamos y solicitamos reconsideración de 193,12€ del móvil y 4,99€ del fijo.

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 reclamante, ya que del importe inicial que solicita la mercantil, que asciende a 252,66 €, constan dos pagos posteriores por la reclamante de 337,81€ y 59,54 € que hacen un total de 397,34€, por lo que restando al importe que solicita la reclamada (252,66€) hace un total de 144,68 € a favor de #####. Por todo lo expuesto, ##### debe abonar a la reclamante la cantidad de 144,68 € en el número de cuenta domiciliado para el cobro de facturas. Asimismo, se desconoce el origen de los importes reclamados a posteriori por la mercantil, por lo que se desestima la reconvencción solicitada. Este Colegio Arbitral no entra a conocer de los daños y perjuicios solicitados por la reclamante, ya que los mismos no están acreditados ni documentados.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.