



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05429.3.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:D? ##### , empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representación de la FEDERACION DE USUARIOS-

CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que finalizada la

promoción de 12 meses de agosto de 2017 por importe de 65-70 euros y viendo al mes siguiente

el incremento de la factura, llamo el 25 de septiembre de 2018 al servicio de atención al cliente

para ajustar el precio con las ofertas vigentes y acepto una nueva oferta por 85 euros mensuales

iva incluido, y habiendo insistido en que incluyera todos los servicios que tenía contratados

(televisión, fútbol, #####, fibra y dos líneas móviles con llamadas ilimitadas y 10 GB, que le fue

confirmado, y que no se ha aplicado en las siguientes facturas. No le hicieron grabación de

contratación, y le enviaron por escrito una oferta comercial que no se corresponde con la oferta

que acepto en conversación #####, y al ver el importe de la primera factura reclamé, y al

obtener una respuesta negativa se dio de baja y le han cargado dos penalizaciones. Solicita la

diferencia del importe facturado de más y de la penalización cobrada. Adjunta escrito con el relato

detallado de los hechos, copia de la facturación y de la oferta escrita.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de septiembre de 2019, del que se dio traslado

a la parte reclamante, alegando que la parte reclamante acepto el 25 de septiembre de 2018 un

descuento de 5 euros que se aplica en las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2018,

adquiriendo un compromiso de 12 meses. Las líneas causaron baja el 27 de noviembre de 2018

por portabilidad. Se ha generado un cargo correcto por baja anticipada en la línea #####, y

por calidad de servicio se va a devolver por transferencia bancaria 66,19 euros del cargo por baja

anticipada de la línea fija. Adjunta copia de la oferta comercial.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 26 de enero de 2020, del que se dio traslado a

la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados, reconoce haber recibido 66,19 euros

de la empresa reclamada mediante transferencia bancaria, por lo que solicita 38,83 euros

cobrados de más en la factura de noviembre, 8,41 euros cobrados de más de la factura de

diciembre de 2018 y 66,19 euros de la otra penalización.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 en el que reitera sus alegaciones y pretensión.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago, que la oferta no incluye los servicios de television, y que adjunta comprobante de la oferta y grabacion de la citada oferta mediante correo electronico. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acreditada la contratación objeto de reclamación al no constar en el expediente ni grabacion de la contratación ni contrato escrito firmado, que la oferta comercial reclamada por importe de 85 € era para todos los servicios prestados con anterioridad que incluía servicios de television, y que la parte reclamante reclamo de inmediato que la oferta comercial escrita no se correspondía con la oferta comercial que acepté en conversación #####. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 110,25 euros, cobrados de mas por cuota y baja anticipada en las facturas de noviembre y diciembre de 2018, teniendo en cuenta el consumo realizado fuera de la tarifa en la factura de 10 diciembre de 2018. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección 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 rectificación de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte dias.

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, podra solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Madrid, 14 de octubre de 2020

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, podra solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Madrid, 14 de octubre de 2020