



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05577.3 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 12 de mayo de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Asociación denominada Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 28 de julio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 5 de abril de 2021 resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento en factura de la oferta contratada en junio de 2019, con 24 meses de permanencia, pues le facturan importes superiores en 17,99€ mensuales a los ofertados (dos facturas incorrectas, junio y julio emitidas y pagadas). Solicita la aplicación en factura de las condiciones contratadas, con devolución de importes cobrados en exceso, y aportación de la grabación íntegra de aceptación de oferta.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que verificados los hechos, para las líneas ##### y ##### con fecha 13/06/2020 el cliente aceptó la siguiente oferta: Línea fija con Fibra GOOMb y Línea ##### con ##### Medio; Línea adicional ##### con ##### Medio 200 minutos; descuento en factura de 6,5 euros.

Comunidad de Madrid

(Impuestos incluidos), durante 12 meses, quedando la cuota mensual de servicio en 70,40 euros (impuestos incluidos). Además, un dispositivo de venta a **plazos** Google Chromecast II, con 24 cuotas de 0,01 euros (impuestos incluidos) y 24 meses de compromiso de permanencia, y otro dispositivo de venta a **plazos** Huawei Mediapad T5 10, de 24 cuotas de 1,75 euros (impuestos incluidos) y 24 meses de compromiso de permanencia.

Una vez verificado el error cometido en la facturación de la cuota de este último, se ha realizado una devolución de 25,96 euros (impuestos incluidos) sobre las facturas de 16/06/2020, 16/07/2020 y 16/08/2020 por la diferencia entre la cuota aplicada y la cuota ofertada para las líneas y la cuota del mencionado dispositivo. Asimismo, se ha procedido a activar un descuento de 10,23 euros (impuestos incluidos) sobre las 10 sucesivas facturas para el ajuste en la aplicación de la oferta reclamada.

Que debido a una incidencia técnica, no disponemos de la grabación o contrato asociado a la misma, ni de las grabaciones de las conversaciones mantenidas por el ##### con nuestro servicio de atención al cliente.

Celebrándose la audiencia escrita el 30 de abril de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta ##### contratada el 11/06/20, que no incluye ni el servicio de TV, ni dispositivos/terminales adquiridos a **plazos**, revisada la facturación incorporada al expediente, teniendo en cuenta el abono de 25,96€ realizado por la operadora: no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo la facturación emitida correcta y acorde a las condiciones contratadas.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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