



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05640.5 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado:

En Madrid, a 13 de enero de 2023, 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 del Colegio Oficial de 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: Se contrata con la compañía los servicios de telefonía fija asociados a la línea ##### y sus servicios de telefonía móvil asociados a las líneas con número ##### y ##### El 4 de marzo de 2020 se acepta una oferta con un precio de 34,99 € al mes IVA incluido, como acredita la documentación que se aporta. A pesar de ello, las facturas abonadas desde el mes de junio de 2020 hasta marzo de 2021, no facturan conforme a esta oferta de 34,99 € al mes, sino importes mucho más elevados, con un importe siempre superior a 70 €. Esta oferta tendría una duración mínima de un año y luego se debería mantener, si no cambia a ninguna otra promoción. Se reclamó por escrito a la mercantil, solicitando la rectificación de las facturas emitidas hasta la fecha, conforme a la cuota pactada de 34,99 €, la devolución de los importes abonados indebidamente a fecha de hoy y el cumplimiento del contrato.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta 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: "la rectificación de las facturas emitidas hasta la fecha, conforme a la cuota pactada de 34,99 €; la devolución de los importes abonados indebidamente a fecha de hoy; el cumplimiento del contrato". En su escrito de fecha 5 de julio y 19 de agosto de 2022 refiere: "Las pretensiones de esta parte es que se refacturen todas y cada una de las facturas emitidas por importe de 34,99 € que es lo que consta en el contrato". En su escrito de fecha 26 de diciembre de 2022 refiere: "No puede aportar facturas ni extracto bancario que cuantifique su pretensión".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos"

Comunidad de Madrid

Descritos por el ####, le comunicamos que en el contrato que consta en nuestros sistemas y que adjuntamos a este escrito se le ofrece un descuento de fidelización durante 3 meses. Dicho descuento fue aplicado correctamente en las facturas de abril, mayo y junio de 2020, por lo que no procede ningún abono.

En su escrito de fecha 5 de diciembre de 2022, refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el ####, le comunicamos en primer lugar que los productos en #### están desactivados desde el 11 de mayo del presente a petición de ####. A este respecto, informamos que consta contratado el 2 de marzo de 2020 un #### One Ilimitada Clásica (Fibra 600Mb) #### - #### + línea #### con #### Mini Clásica + TV con Seriefans, Universal y #### Max a precio de 34,99 € al mes durante los primeros 3 meses, oferta que se aplicó conforme a lo acordado (adjuntamos copia del contrato y de las facturas para su comprobación).

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se aporta por el reclamante un documento de fecha 4 de marzo de 2020 que se envía por la mercantil por e-mail en la que refiere: "#####r ##### te damos la bienvenida con la oferta para toda la vida con una permanencia de un año. El paquete One ilimitado 600 + TV Seriefans (#####) mini por 34,99 € con IVA incluido". La mercantil no aporta ningún documento firmado por ambas partes que contradiga este tenor, pero sí un resumen de compra con las condiciones contratadas que difiere de lo anterior y se desconoce si fue enviado o no al reclamante y si él tenía conocimiento antes de la firma de este documento. No obstante, este documento es del 2 de marzo de 2020 y el que aporta el reclamante fue remitido a su correo electrónico con fecha 4 de marzo de 2020, por lo que prevalece este último.

Por ello, tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**, teniendo en cuenta el documento de fecha 4 de marzo de 2020 en la oferta contratada es 34,99 € IVA incluido y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a recalcular las facturas emitidas descontando el exceso cobrado a los 34,99 € ofertados. El importe resultante debe ser abonado al reclamante al número de cuenta habitual.

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.



Comunidad de Madrid

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.