



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06329.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel 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 que se le facturan importes superiores a la oferta contratada por un importe de 25,50 euros. Solicita la rectificación de la facturación y la devolución de lo indebidamente cobrado.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 24 de septiembre de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, al que adjunta copia de resumen de servicios contratados donde se ve reflejada una cuota mensual de 65 euros desde el 14 de septiembre de 2018.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 30 de octubre de 2019, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la oferta comercial fue de 25 euros y no de 65 euros. Solicita la grabación con la promoción ofertada y aceptada.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, manifestando que ha solicitado la grabación de la contratación que reclama y no se la han dado. Antes de la oferta reclamada, pagaba 35 euros de la línea fija e internet y 8 euros de la línea móvil (muestra justificantes bancarios). Recibió la oferta de otro operador y llamó a ##### que le hizo una oferta por 25,50 euros (aporta correo electrónico) con fibra. Nadie fue a su domicilio a instalar la fija a pesar de haber fijado una cita el 5 de agosto y de haber llamado en numerosas ocasiones para reclamar. Recibió el recibo bancario de 65 euros y lo devolvió y le cortaron la línea, y pagó todas las facturas. Actualmente está en otro operador. Solicita el abono de 312 euros de la diferencia entre la cuota contratada y la facturada.

La parte reclamada aporta escrito alegando que no tiene la grabación del 14 de septiembre de 2019, pero sí el resumen de la oferta que adjunta. En septiembre del año pasado aceptó la oferta de una cuota mensual de 65 euros, y las facturas emitidas son correctas.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación que acredite las condiciones contractuales, y teniendo en cuenta el importe que pagaba la parte reclamante antes de la oferta reclamada, y el correo electrónico aportado al expediente con una oferta por importe de 25,50 euros, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **312 euros** correspondiente a la diferencia entre la cuota facturada y la ofertada.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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. 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 20 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.

Madrid, 11 de febrero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####