



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06331.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 01 de diciembre de 2020, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que le ofrecieron por teléfono un descuento de una tarifa por importe de 13,99 euros con un descuento de 6 euros durante 12 meses y compromiso de permanencia, pero no respetan lo acordado ya que no hacen el descuento de los 6 euros. Solicita que se le cobre la tarifa mini por importe de 13,99 euros menos el descuento de 6 euros, lo que hace una cuota de 7,99 euros, sin incluir el pago del terminal con cuota de 2 euros y devolución de la parte proporcional de las facturas de julio y junio de 2019. También reclama factura del mes de agosto por cobro incorrecto.

La parte reclamada manifiesta que no es técnicamente posible la aplicación de la oferta, no obstante han realizado un abono por importe de 26,60 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de junio de 2019 hasta la factura emitida el 15 de octubre de 2019 en concepto de diferencia de cuota aplicada en las mismas con la información facilitada en el momento de la contratación. Además, han procedido a anular los compromisos de permanencia que mantenía la línea ##### informando que con fecha 15 de octubre de 2019 se puede solicitar cambio de plan de precios sin penalización alguna por este concepto o bien seguir utilizando el servicio que conllevará la aceptación de las nuevas condiciones.

La parte reclamante añade que está de acuerdo y acepta la devolución de lo cobrado de más y con la cancelación de la permanencia, pero no está de acuerdo con el cambio de las condiciones del servicio. Solicita se respete el plan acordado por 7,99 euros hasta cumplir el año el 20 de mayo de 2020, con abono no por parte de la reclamada de la diferencia.

El órgano 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. La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**.

Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, quedando acreditada la oferta objeto de **reclamación**, la reclamada deberá abonar a la reclamante la diferencia resultante de aplicar la tarifa mini por importe de 7,99 euros, impuestos incluidos, sin incluir el pago del terminal, por los meses comprendidos entre el 20 de mayo de 2019 al 20 de mayo de 2020, descontando el abono ya realizado por la reclamada por importe de 26,60 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de junio de 2019 hasta la factura emitida el 15 de octubre de 2019, en concepto de diferencia de cuota aplicada en las mismas con la información facilitada en el momento de la contratación, y anulación de los compromisos de permanencia que mantenía la línea ##### y durante los meses que en este periodo la reclamante haya permanecido en la compañía.

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.