



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06568.8.2019.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 la disconformidad con la facturación entre septiembre de 2018 y marzo de 2019 al no aplicar el descuento del 40% sobre todos los servicios que le ofrecieron con ocasión del cambio de domicilio de la línea. Ha solicitado la grabación varias veces y no se la han proporcionado. Solicita el abono de 393 euros correspondiente a los descuentos no aplicados.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 18 de septiembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que consta la grabación de septiembre de 2017 en la que se contrata fibra y TV Total promocionada durante 3 meses y sin compromiso de permanencia. No consta la oferta de ningún descuento, por lo que la facturación reclamada es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 4 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la grabación que aporta la empresa no tiene que ver con la oferta que reclama que aceptó el 29 de agosto de 2018 tras una conversación telefónica. Reclama 393,35 euros.

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 era cliente de ##### y en julio se le acabó la promoción que tenía e iba a cambiar de domicilio, por lo que preguntó si tenían alguna oferta y si no cambiaba de empresa. Le ofrecieron un 40% sobre las dos líneas móviles y el fijo, quedando la cuota en unos 45-50 euros, que aceptó. Se hizo el cambio de domicilio pero no aplicaron la oferta. Reclamó y pidió la grabación, pero no se la dieron. A mediados de marzo, como no se solucionaba, se informó para cambiarse a otro operador y entonces le ofertaron unos descuentos del 40% y del 45% durante 12 meses que actualmente aplican sin incidencia, y está pagando unos 37-40 euros incluyendo la televisión. Al final no le portaron la línea fija y dieron un alta nueva. Reclama los descuentos no aplicados desde septiembre de 2018 hasta mediados de marzo de 2019.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha aportado la grabación de la contratación del cambio de domicilio y de la oferta de fecha 29 de agosto de 2018, por la que se debió aplicar el descuento del 40% sobre los servicios contratados hasta mediados de marzo. No obstante, considerando el consumo facturado no incluido en la tarifa + IVA, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **375,82 euros**.

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 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. 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**

#####