



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06783.4.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE

TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: disconformidad

con las facturas recibidas en cuantia.La empresa incumple asimismo el servicio ofrecido en contrato.Solicita que el operador le devuelva lo antes posible la diferencia de todos los meses que ha estado cobrando de forma indebida- a d3a de presentacion de arbitraje son 11 meses-.Solicita dar por terminado lo antes posible el contrato y penalizacion e indemnizacion por incumplimiento. A fecha de 20 noviembre de 2019 cuantifica su peticion en 255,25 euros.La empresa mediante escrito de fecha 20 de septiembre de 2019 informa que tras realizar un estudio de la reclamacion, informa que el 1 de agosto de 2018 se activo con la compania la linea fija #### asignandole la oferta que se aplica correctamente: 26,95 euros cuota fibra + llamadas durante seis meses y para la m3vil 18,15 euros. Adjunta copia de la oferta.La linea se dio de baja el 3 de septiembre de 2019.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamacion, que consta por

escrito en el expediente.Quiere incidir, en que no solo no se aplica la oferta que acepta, sino que adem3s no le aplican la correspondiente al producto contratado.Ella solicita S500Mb y le ofrecenfibra 100 Mb.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamacion, que consta por

escrito en el expediente.Quiere incidir, en que no solo no se aplica la oferta que acepta, sino que adem3s no le aplican la correspondiente al producto contratado.Ella solicita S500Mb y le ofrecenfibra 100 Mb.



Comunidad de Madrid

Admite que el precio total era de 45,10 euros, pero que asume la contratación de unos bonos para poder realizar llamadas fuera de España etc y en total acordaron el precio de 49,10 euros, precio que solo se respeta en la factura emitida el 13 de septiembre de 2018. Cursa la baja de los servicios en septiembre de 2019. La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito reiterando el contenido de las

presentadas con anterioridad. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 la pretensión de la reclamante, debiendo la compañía reintegrarle la cantidad total de 169,80 euros correspondiente a la diferencia de los importes facturados entre los meses de septiembre de 2018 y agosto de 2019. La quedado acreditado que la empresa ofrece un producto que no es el contratado por la usuaria, en concreto una fibra de 100 Mb, tal y como viene especificado en la facturación incorporada al expediente. Asimismo se comprueba que no se respeta el precio de la promoción aceptada por la usuaria- con los bonos adicionales- que es de 49,10 euros.

La empresa no ha desvirtuado esta promoción y su duración, 12 meses, tal y como recoge la copia de las condiciones de la oferta y tampoco justifica que se hayan realizado otras llamadas diferentes o especiales, que no estén cubiertas en su tarifa y bonos. Por ello habida cuenta de la diferencia mensual entre el precio de su producto y el del aplicado es

de 14,15 euros, (49,10 euros - 34,95 euros = 14,15 euros), esta cantidad debe ser multiplicada por los 12 meses de facturación reclamados, sumando el total reseñado anteriormente (169,80 euros). No procede el abono de cuantías adicionales solicitadas al desconocerse con qué concepto o detalle de facturación se correspondiente. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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 Arbitros 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

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 Arbitros 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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Prevía 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. 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.

Madrid, 10 de febrero de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Madrid, 10 de febrero de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL